

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTO DE INFORMACION

¿Qué es una consulta y/o Solicitud?

Consultas: Comunicación que presenta un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la CMAC ICA.

Solicitudes: Comunicación que presentan los usuarios para que la CMAC ICA le entregue o ponga a su disposición información que posee sobre la relación que mantienen con ellos.

No pueden considerarse como consulta, ni como solicitud, ningún aspecto referido a la atención de reclamos presentados por los usuarios.

¿Quién puede presentar una Consulta y/o Solicitud?

Toda persona natural o jurídica que requiera hacer uso de nuestros servicios y productos, o que haya hecho uso de ellos.

¿Cómo puedo presentar una Consulta y/o Solicitud?

En cualquier oficina de nuestra red de agencias:

- ☞ Acérquese a la Ventanilla del Encargado de Atención al Usuario
- ☞ Identifíquese y explíquelo el motivo de su Consulta y/o Solicitud.
- ☞ El Encargado de Atención al Usuario lo derivará con la persona encargada que podrá absolver su consulta, o absolverá su consulta directamente.

En nuestra Página Web: (Consultas)

- ☞ Ingrese a nuestra dirección electrónica www.cmacica.com.pe y en la parte superior derecha podrá visualizar la opción Atención al Usuario / Atención al Cliente / "Consultas".
- ☞ Ingrese a la opción "Para ingresar su consulta ingrese aquí" (formulario web). Seleccione esta opción y el sistema le presentará una solicitud virtual en donde usted deberá consignar los datos necesarios para formalizar su Consulta.
- ☞ Finalmente envíenos su solicitud a través de la opción "Enviar Formulario".



Tenga en cuenta que para que la Consulta o solicitud sea válidamente aceptada, deberá contener necesariamente la información que se detalla a continuación:

- ☑ Apellidos y Nombres / Razón Social(*)
 - ☑ Tipo de documento (*)
 - ☑ Número de documento (*)
 - ☑ Dirección completa (*)
 - ☑ Teléfono (Opcional)
 - ☑ Correo electrónico (Opcional)
 - ☑ Como contactarnos con usted (*)
 - ☑ Descripción precisa de su consulta y/o sugerencia (*)
- (*) Datos obligatorios En nuestra Página Web (Internet):

A través de la línea Telefónica: (Consultas)

- ☞ 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 puede comunicarse es (056)58-14-58 (Central Telefónica). Opción 9: Asesor de Servicios.
- ☞ También puede comunicarse de Lunes a Viernes en horario de oficina al Departamento de Conducta de Mercado de la Caja de Ica, llamando al número (056)58-14-30 Anexos 32042 , 32033
- ☞ Para registrar su consulta se le solicitarán los datos necesarios.

Comunicación por escrito:

- ☞ De requerir una respuesta escrito a su consulta y/o solicitud presente una carta con el detalle de la misma y/o comunicación escrita en las oficinas de nuestra Red de Agencias, con el Encargado de Atención al Usuario.

Nota: los requerimientos pueden ser presentado por un tercero el cual deberá acercarse a las oficinas de nuestra Red de Agencias con el Encargado de Atención al Usuario y presentar una carta simple.



¿Cuál sería los mecanismos a disposición para la recepción de la respuesta al requerimiento presentado?

La respuesta será enviada por el medio solicitado en su registro de requerimiento, pudiendo usted elegir:

- Correo electrónico
- Carta a su dirección domiciliaria

En caso el resultado sea favorable podrás elegir otros medios a tu disposición:

- Teléfono
- Abono a Cuenta
- Red de oficinas de atención al público

¿En cuánto tiempo obtendré Respuesta?

En cualquiera de los procedimientos antes descritos le contestamos en un plazo máximo de 30 días calendarios.



“La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017.”