

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS

¿Cómo puedo presentar una consulta y/o sugerencia?

En cualquier oficina de nuestra Red de Agencias:

- Acérquese a la ventanilla de atención al usuario, o a la ventanilla de Atención al Público, Recepcionista o Analista de Créditos.
- Identifíquese y explíquelo el motivo de su consulta.
- Ella lo derivará con la persona encargada que podrá absolver su consulta, o absolverá su consulta directamente.

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 red de agencias, solicitando le comuniquen con la persona encargada de Atención al Usuario.
- Se detallan los números telefónicos a los cuales puede comunicarse*.
- O al teléfono (056) 581430 Anexo 32030 para comunicarse con la Oficial de Atención al Usuario.
- Para registrar su consulta y/o sugerencia le solicitarán los datos necesarios.

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 - Ábancay Telf. (083) 322419 - 322431 - Huaral Telf. (01) 2461213 - 2461133.

Comunicación por escrito:

- De requerir una respuesta escrita a su consulta o sugerencia presente una carta con el detalle de la misma en Mesa de partes, ubicada en la Oficina Principal Av. Conde de Nieva N° 498 - Ica.
- Puede enviarla vía fax al (056) 581430 Anexo 31005.
- También puede enviarla al correo electrónico:
- atencionalusuario@cmacica.com.pe.

En nuestra Página Web (Internet):

- Ingrese a nuestra dirección electrónica www.cmacica.com.pe y en la parte superior derecha podrá visualizar la opción "Atención al Cliente/Consultas y/o Sugerencias".
- Ingrese a la opción Formulario de Consultas y Sugerencias y el sistema le presentará una solicitud virtual en donde usted deberá consignar los datos necesarios para formalizar su Consulta o Sugerencia.
- Finalmente envíenos su solicitud a través de la opción "Enviar Datos".

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

Nombre completo. (*)

Documento de identidad o RUC. (Opcional)

Teléfono (Opcional)

Correo electrónico (*)

País de residencia (Opcional)

Asunto (Consulta o Sugerencia)

Descripción precisa (*)

(*) Datos obligatorios en nuestra página Web (Internet):

Tiempo de respuesta:

En cualquiera de los procedimientos antes descritos le contestamos en un plazo máximo de 15 días.

