



Pensando siempre en ti

Atención de Requerimientos y Reclamos



www.cmac-cusco.com.pe

Todo operación esta afecta al ITF (Impuesto a las Transacciones Financieras) del 0.005%. Para mayor información sobre nuestros productos y servicios, tasas de interés, comisiones y gastos visite nuestras oficinas de atención (Plataforma de Atención al Usuario) o en nuestra página web: www.cmac-cusco.com.pe.

Esta información es difundida de conformidad con la ley N° 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero según Resolución SBS N° 3274-2017.

CENTRAL DE
ATENCIÓN
AL USUARIO

0800 20002

EN HORARIO DE OFICINA

CENTRAL DE
ATENCIÓN
AL USUARIO

0800 20002

EN HORARIO DE OFICINA

En la CMAC CUSCO S.A. queremos brindarle el mejor servicio, por eso atendemos sus requerimientos y reclamos poniendo a disposición diversos canales de atención.

¿Qué es un requerimiento?

Es la comunicación realizada por un usuario, representante o tercero en busca de una acción por parte de la empresa.

a) Consultas: comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.

b) Solicitudes: información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.

¿Cuáles son los canales de presentación de requerimientos?

Los requerimientos son presentados a través de Plataforma de Atención al Usuario o la que haga sus veces de la Agencia u Oficina Especial.

¿Cuáles son los canales de respuesta de Requerimientos?

La respuesta será atendida por el canal elegido por el usuario, cuales son:

- En el domicilio.
- En el correo electrónico.
- En la Plataforma de Atención al Usuario o la que haga sus veces de la Agencia u Oficina Especial.

¿Qué es un reclamo?

Comunicación presentada por un usuario o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones en los contratos o marco normativo vigente o afectación de su legítimo interés, así también como toda reiteración que se origina de la disconformidad respecto de la respuesta o falta de atención de un reclamo o requerimiento.

¿Cuáles son los canales de presentación de reclamos?

- Plataforma de Atención al Usuario o la que haga sus veces de la Agencia u Oficina Especial, durante el horario de atención al

público, del cual se le otorgará una copia.

- Por la página web: www.cmac-cusco.com.pe, link libro de reclamaciones, las 24 horas de todos los días de la semana, registro que será confirmado mediante el envío de un correo electrónico indicando el número de reclamo.
- Vía Telefónica, marcando el 080020002 opción 2 durante el horario de atención al público, indicándole el número de registro del reclamo.

¿Cuáles son los canales de respuesta de Reclamos?

La respuesta será atendida por el canal elegido por el usuario, cuales son:

- En el domicilio.
- En el correo electrónico.
- En la Plataforma de Atención al Usuario o la que haga sus veces de la Agencia u Oficina Especial.

¿Cómo realizar un reclamo y requerimiento?

- El usuario debe presentar su DNI en la plataforma de atención u oficina que haga sus veces en la red de agencias de la CMAC CUSCO S.A. Precisando que si se trata del apoderado del usuario, entonces debe presentar poder suficiente para ello. Así también, un tercero puede presentar un requerimiento o reclamo en nombre del usuario, donde la CMAC CUSCO S.A. corroborará el legítimo interés que posea para hacerlo.

TENER EN CUENTA:

- La CMAC CUSCO S.A. cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual.
- Si el usuario no consigna adecuadamente la información mínima solicitada durante el registro del reclamo, entonces será considerado como no presentado.
- Una vez registrado el reclamo, la CMAC CUSCO S.A. podrá requerir información adicional al usuario otorgando dos días hábiles para su atención.
- La respuesta del reclamo se dará en un plazo máximo de 30 días calendarios, precisando que de manera excepcional se podrá prorrogar dicho plazo por un período similar, previa comunicación al usuario antes de la culminación del plazo.

De no estar conforme con la respuesta podrá volver a presentar su reclamo acudir a otras instancias de Protección al Cliente como:

- Servicio de Atención al Ciudadano SAC del Indecopi
- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; para pronunciarse por lo indicado por el usuario.