

Atención de Requerimientos y Reclamos



www.cmac-cusco.com.pe

Toda operación esta afecta al ITF (Impuesto a las Transacciones Financieras) del 0.005%. Para mayor información sobre nuestros productos, servicios, tasas de inteés, 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 difundido de conformidad con la Ley N° 28587, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012 y modificatorias y Circular de Atención al Usuario G-184-2015.

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 su disposición diversos canales de atención.

¿Qué es un requerimiento?

Es la comunicación realizada por un usuario o un tercero en su representación, en busca de una acción por parte de la empresa. Los requerimientos comprenden:

- **Consultas:** Comunicación ante situaciones de incertidumbre o duda relacionada a los servicios ofrecidos o contratados con la empresa.
- **Solicitudes** de entrega o puesta a disposición de información que la CMAC Cusco S.A., posee sobre la relación que mantiene con los usuarios
- **Otras solicitudes.**

¿Cómo realizar un requerimiento?

Para realizar un requerimiento Ud., debe presentar su DNI en la Plataforma de Atención al Usuario de la red de Agencias de la CMAC Cusco S.A., en caso de representación se adjuntará carta poder simple con firma legalizada consignando los datos del usuario, para la correspondiente verificación.

Los requerimientos serán atendidos en un plazo máximo de 30 días, salvo aquellos que sean de atención inmediata.

Canales de Presentación de Requerimientos

Los requerimientos se presentarán en la Plataforma de Atención al Usuario de la red de agencias de la CMAC Cusco S.A.

Canales de Respuesta de Requerimientos

La respuesta será atendida por el canal elegido por el usuario:

1. En el domicilio.
2. En el correo electrónico.
3. En la Plataforma de Atención al Usuario de la red de agencias de la CMAC Cusco S.A.

¿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 o por el incumplimiento de las obligaciones en los contratos o afectación de su legítimo interés. Toda reiteración que se origina de la disconformidad respecto de la respuesta o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

¿Qué tipo de libro de reclamaciones tiene la CMAC CUSCO S.A.?

La CMAC Cusco S.A. cuenta con un libro de reclamaciones de naturaleza virtual.

Canales de Atención de Reclamos

1. En la Plataforma de Atención al Usuario de la red de agencias de la CMAC Cusco S.A.
2. Por la página web: www.cmac-cusco.com.pe Link Libro de Reclamaciones.
3. Vía Telefónica al N° 080020002 en horarios de oficina.

¿Cómo presentar un reclamo?

Registrar la siguiente información mínima:

- Apellidos y nombres completos del usuario.
- Documento de Identidad vigente.
- Dirección domiciliaria o electrónica del usuario a la cual se dará respuesta.
- En caso de representante(s) de persona jurídica, deberá indicar la razón social, domicilio, número telefónico de ser el caso, número de Registro Único del Contribuyente (RUC) y adjuntar copia simple de los poderes del representante legal, vigente.
- En caso de que el reclamo se presente por un tercero en nombre del usuario, deberá estar debidamente identificado y acreditado con una carta poder simple con firma legalizada otorgando facultades expresas para presentar el reclamo.
- Detalle del reclamo y pedido.
- En caso el usuario requiera presentar documentación o información complementaria se canalizará través de la red de Agencias de la CMAC CUSCO S.A.

Canales de Respuesta de Reclamos de la CMAC Cusco S.A.

La respuesta será atendida por el canal elegido por el usuario:

1. En el domicilio.
2. En el correo electrónico.
3. En la Plataforma de Atención al Usuario de la red de agencias.

Tener en cuenta:

- Si no se consigna la información mínima el reclamo será considerado como no presentado.
- La CMAC Cusco S.A. podrá requerir información adicional otorgando un plazo no menor de dos (02) días hábiles.
- La respuesta a su reclamo se dará en un plazo máximo de 30 días calendarios desde la presentación de su reclamo, excepcionalmente se extenderá por un periodo similar, previa comunicación y justificación antes del término de los 30 días.
- Para la presentación del reclamo se brindará atención preferente.

De no estar conforme con la respuesta podrá volver a presentar su reclamo o 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.