

8. ¿Cuáles son los canales por los que Caja Ica puede dar respuesta al reclamo/queja o requerimiento presentado?

Son los siguientes:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Carta – dirección domiciliaria



La respuesta a los reclamos y/o requerimientos ingresados por canal digital (correo electrónico), serán comunicadas a través del mismo canal.

9. ¿Cuánto tiempo debo esperar para recibir mi respuesta?

Un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de presentado el documento. El plazo podría extenderse, previa comunicación al usuario, si para dar respuesta se requiere el pronunciamiento de un tercero. Si el reclamo es sobre Microseguros, se emitirá respuesta dentro de 15 días calendario.

10. ¿Si no estoy de acuerdo con la respuesta, qué puedo hacer?

Podrá solicitar por escrito la "Reconsideración", para una segunda evaluación de su caso, adjuntando información adicional que sustente su pedido.

11. ¿A qué otras instancias puedo acudir si no estoy de acuerdo con la respuesta?

Puede acceder a la plataforma de Atención al Usuario de la SBS y el INDECOPI.

“La Empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 - Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en materia de servicios financieros, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017” y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante Resolución SBS N° 04036-2022 y sus modificatorias.



**Si necesitas más información
conéctate con nosotros a través de:**



Nuestra red de agencias a nivel nacional



Central telefónica (056) 581430 - (056) 581458



www.cajaica.pe

Atención ^{de} reclamos, quejas y requerimientos de información



1. ¿Qué es un Reclamo? ¿Qué es una queja?

Reclamo:

comunicación presentada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración originada por los motivos antes mencionados.



Queja:

Disconformidad presentada por el usuario ante la actuación o el comportamiento de algún colaborador de CAJA ICA al brindar el servicio.



2. ¿Quién puede presentar un Reclamo/Queja o Requerimiento?

Para caso de persona natural:

- El usuario que utiliza los productos y servicios o el aval de un crédito.
- Un Tercero en representación del usuario. (*)
- Cualquiera de los padres o apoderado(s), en caso de que el usuario sea menor de edad.

Para caso de persona jurídica:

- El representante legal de la empresa.
- Un Tercero en representación del empresa. (*)

(*)El tercero no necesita acreditar representación y la respuesta al reclamo/requerimiento, será remitida a través de cualquiera de los canales registrados por el usuario en Caja Ica; en caso este no se encuentre registrado, la respuesta a su reclamo/queja/requerimiento, se pondrá a su disposición en cualquiera de nuestras oficinas o agencias, para ello, el usuario deberá acercarse, presentando su documento de identidad.

3. ¿Cómo puedo presentar un Reclamo, Queja?

En cualquier oficina de nuestra red de tiendas:

- Acérquese a la plataforma de Atención al Usuario.
- Identifíquese y explique al encargado de Atención al Usuario el motivo de su reclamo o queja.
- El Encargado realizará el registro de su reclamo o queja con la información proporcionada y sus datos personales; luego procederá a entregarle el registro y una copia, debiendo firmar ambos documentos en señal de conformidad, y con ello podrá hacer el seguimiento correspondiente. Recuerde solicitar la copia del reclamo/queja, ya que será el único documento probatorio de su presentación.
- Debe adjuntar documentos sustentatorios, de ser el caso.

A través de nuestra Página Web:

- Ingrese a nuestra Página web <https://cajaica.pe/>, al link del Libro de Reclamaciones donde podrá ingresar su reclamo o queja.

A través de la línea Telefónica:

- Central Telefónica (056) 581458 – opción 9, de lunes a viernes, en horario de oficina.

Comunicación por escrito:

- Presente una carta con el detalle de su reclamo o queja, en cualquier oficina de nuestra red de agencias con el encargado de atención al usuario.

4. ¿Qué es un Requerimiento?

Son comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de Caja Ica:

Solicitudes:

Requerimiento de los usuarios para que CAJA ICA le entregue o ponga a disposición, información y/o documentación sobre la relación que mantiene o mantuvo con los usuarios.

Consultas:

Requerimiento de información ante una incertidumbre,

desconocimiento o duda que se tiene respecto de algún producto, operación o servicio ofrecido o contratado con CAJA ICA.

5. ¿Cómo puedo presentar una solicitud?

Acercándose a cualquiera de nuestra red de tiendas de Caja Ica o a través de nuestra Central Telefónica (056) 581458 – opción 9.

6. ¿Cómo puedo presentar una consulta?

Acercándose a cualquiera de nuestra red de oficinas o tiendas de Caja Ica o a través de nuestra Central Telefónica (056) 581458 – opción 9.

A través de nuestra Página Web:

- Correo electrónico atencionalusuario@cmacica.com.pe
- Portal web <https://cajaica.pe/> : 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).

7. ¿Qué se debe incluir en su reclamo o requerimiento?

Deberá contener necesariamente la información que se detalla a continuación:

- Apellidos y Nombres o Razón Social (en el caso de personas jurídicas) del usuario.
- Documento de identidad o RUC del usuario.
- Documento de identidad y Nombre completo del Tercero o Tutor de menor de edad que presenta el reclamo o requerimiento, de ser el caso.
- Dirección actualizada del cliente/usuario.
- Número de Teléfono fijo y/o número de celular del cliente/usuario.
- Dirección de correo electrónico del cliente/usuario.
- Fecha de la operación motivo del reclamo o requerimiento
- Número de Cuenta de créditos o de Ahorros del usuario, lo que motiva su reclamo o requerimiento, de ser el caso.
- Descripción precisa del reclamo y los hechos, así como los documentos que lo fundamentan, de ser el caso.