

8. ¿Cuáles son los mecanismos a disposición para la recepción de la respuesta al reclamo o requerimiento presentado?

La respuesta será enviada por el medio solicitado en su registro de reclamo/solicitud pudiendo elegir:

En caso el resultado sea favorable:

- Teléfono
- Abono a Cuenta
- Correo electrónico
- Carta – dirección domiciliaria



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

En cualquiera de los procedimientos indicados, la CAJA ICA deberá dar respuesta al reclamo o requerimiento en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de presentado el documento, pudiendo ampliar el plazo hasta por quince (15) días hábiles más, previa comunicación al cliente, cuando CAJA ICA este a la espera del pronunciamiento de un tercero.

10. ¿En el caso de los reclamos, si no estoy de acuerdo con la respuesta, qué puedo hacer?

De no estar conforme con el resultado de su reclamo, podrás solicitar por escrito la "Reconsideración del mismo", para una segunda evaluación de su caso, adjuntando información adicional que sustente tu pedido.

11. ¿A qué otras instancias puedo recurrir en caso de no encontrarse satisfecho con el resultado de su reclamo?

Puedes acceder a otras instancias como la plataforma de Atención al Usuario de la SBS y el INDECOPI, a través de los canales que éstos pongan a su disposición.

"La Empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017", la circular G-184-2015 Circular de Atención al Usuario y el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobado mediante Resolución SBS N° 04036-2022.



Si necesitas más información
¡Conéctate con nosotros!

 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:

Es la comunicación presentada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por incumplimiento de obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o requerimiento.



Queja:

Disconformidad presentada por el usuario ante la actuación o el comportamiento de algún trabajador de la Caja Ica al brindar el servicio.

2. ¿Quién puede presentar un Reclamo o una Queja?

Para el caso de persona natural, el titular del producto o un tercero acreditando su representación presentando una carta poder con firma legalizada; y para el caso de persona jurídica, el representante legal de la empresa; asimismo, el aval de un crédito, el usuario que utiliza los productos y servicios.

En el caso se trate de un menor de edad, el reclamo/queja deberá ser ingresado por uno de los padres o apoderados.

3. ¿Cómo puedo presentar un Reclamo, Queja?

Puedes presentarlo de la siguiente manera:

En cualquier oficina de nuestra red de agencias:

- Acércate a la plataforma de Atención al Usuario.
- Identifícate y explica al encargado de Atención al

Usuario el motivo de tu reclamo o queja.

- El Encargado realizará el registro de tu reclamo o queja con la información proporcionada y tus datos personales; luego procederá a entregarte el registro y una copia, debiendo firmar ambos documentos en señal de conformidad, terminado el proceso recibirá la copia del registro con el que podrá hacer el seguimiento correspondiente. Recuerda solicitar la copia del reclamo/queja, ya que será el único documento probatorio de su presentación.
- De acuerdo al tipo de reclamo, adjunta la documentación sustentatoria solicitada.

A través de nuestra Página Web:

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

A través de la línea Telefónica:

- Podrás comunicarte con nosotros, de lunes a viernes, en horario de oficina, llamando a nuestra Central Telefónica (056) 581458 – opción 9, solicitando que te comuniquen con un asesor de servicios.

Comunicación por escrito:

- Presenta 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/clientes o por terceros en nombre de éstos, debiendo acreditar su representación como tal, por la que se busca una acción por parte de la empresa.

Solicitudes:

Requerimiento de los usuarios/clientes para que la CAJA ICA le entregue o ponga a disposición información sobre la relación que mantienen con ellos.

Consultas:

Requerimiento de información ante la duda que se tiene respecto de algún producto o servicio ofrecido o contratado con la CAJA ICA.

5. ¿Cómo puedo presentar una solicitud?

Puedes presentarlo de la siguiente manera:
Red de oficinas y agencias a nivel nacional de la Caja Ica, con el personal encargado de atención al usuario.

6. ¿Cómo puedo presentar una consulta?

Puedes presentarlo de la siguiente manera:

- Red de oficinas y agencias a nivel nacional con el personal encargado de atención al usuario.
- Central Telefónica (056) 581458 – opción 9, solicitando lo comuniquen con un asesor de servicios.
- 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?

Ten en cuenta para que el reclamo o requerimiento sea válidamente aceptado, deberá contener necesariamente la información que se detalla a continuación:

- Apellidos y Nombres o Razón Social en el caso de personas jurídicas
- Documento de identidad o RUC
- Dirección actualizada
- Número de Teléfono fijo y/o número de celular
- Dirección de correo electrónico
- Fecha de la operación motivo del reclamo o requerimiento
- Número de Cuenta tanto de créditos como de Ahorro
- Descripción precisa del reclamo y los hechos que lo fundamentan.