

ATENCIÓN DE RECLAMOS

¿Qué es un reclamo?

Es la disconformidad presentada por un cliente o un tercero en representación del cliente, sobre un producto o servicio brindado por Caja Incasur.

¿Dónde puedo presentar un reclamo?

Antes de presentar un reclamo, te sugerimos verificar las condiciones del producto o servicio contratado, consultándolas en su contrato, tarifario y/o material publicitario que se muestra en nuestra página Web www.cajaincasur.com.pe

Si después de ello, lo estimas conveniente tenemos los siguientes canales de atención que ponemos a tu disposición:

1.- Vía Presencial:

En la plataforma de atención al usuario de nuestra oficina, durante el horario de atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00 pm y Sábados de 9:00 – 12:00 pm

2.- Vía Telefónica:

Llamando al (054) 232436 anexo 150 o 151, disponible durante el horario de atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00 pm y Sábados de 9:00 – 12:00 pm, al término del registro se le proporcionará el número del reclamo o queja.

3.- Vía Pagina Web:

En el enlace “Libro de Reclamaciones virtual” a través de nuestra página web www.cajaincasur.com.pe disponible las 24 horas, registro será confirmado mediante el envío de un mensaje al correo electrónico del usuario el cual contendrá el número del registro del reclamo o queja.

¿Qué información debo indicar al presentar un reclamo?

- Nombre y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección de correspondencia y correo electrónico.
- Número de teléfono de contacto.
- Motivo y detalle de reclamo.
- Monto reclamado (si corresponde).
- Medio de respuesta: Correo electrónico o carta.

*Una vez registrado el reclamo en Caja Incasur podrá requerir información adicional al usuario, otorgando dos días hábiles para su entrega, de no contar con la información solicitada en el plazo indicado se dará por cerrado el reclamo debiendo ingresar otro reclamo de ser el caso.

¿Cuál es el tiempo de atención de un reclamo?

Atenderemos tu reclamo tan pronto lo presentes y este será resuelto en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles después de haber sido presentado. Este plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo, lo cual te informaremos oportunamente dentro del mencionado plazo.

*Para una respuesta ágil, solicita que el envío de la respuesta se realice a tu dirección de correo electrónico.

¿A qué otras instancias puedo recurrir de no quedar satisfecho con el resultado?

Puede dirigir su reclamo a cualquier oficina a nivel nacional de INDECOPI o a través de la “Plataforma de Atención al Usuario” (PAU) de la superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a la línea gratuita 0-800-10840 o ingresando a www.sbs.gob.pe/contactenos



ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

¿Qué es un requerimiento?

Es una comunicación realizada por el cliente o por un tercero en representación del cliente, por la que se busca una acción de parte de la empresa, que comprende la atención de:

Consultas: Duda sobre alguna operación o información sobre los productos o servicios que te brinda Caja Incasur.

Solicitudes: Información que nuestra entidad posee sobre la relación que mantienen los usuarios con Caja Incasur.

¿Dónde puedo presentar un requerimiento?

Antes de presentar un requerimiento te sugerimos verificar las condiciones del producto o servicio contratado a través de nuestra página web: www.cajaincasur.com.pe

Si después de ello lo estimas conveniente, te ofrecemos nuestros canales de atención:

1.- Vía Presencial: En la plataforma de atención al usuario de nuestra oficina, durante el horario de atención al público.

¿Qué información debo indicar al presentar un requerimiento?

- Nombre y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección de correspondencia y correo electrónico.
- Número de teléfono de contacto.
- Datos del producto.
- Detalle de lo solicitado.
- Medio de respuesta: Correo electrónico o carta.

¿Cuál es el tiempo de atención de un requerimiento?

Atenderemos tu requerimiento tan pronto lo presentes y este será resuelto en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles después de haber sido presentado. Este plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo, lo cual te informaremos oportunamente dentro del mencionado plazo.

*Para una respuesta ágil, solicita que el envío de la respuesta se realice a tu dirección de correo electrónico.