

CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL



PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS
DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y
RECLAMACIONES

PARA REALIZAR UN REQUERIMIENTO DE
INFORMACIÓN, RECLAMO O RECLAMACIÓN,
ES IMPORTANTE QUE CONOZCA LA
SIGUIENTE INFORMACIÓN

1. REQUERIMIENTOS

Son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la actividad previsional del a CPMP.

Pueden estar relacionados a los siguientes tipos de atenciones:

a) Consultas: Requerimiento de información verbal que se realiza por medio de la Plataforma de Atención o Call Center. La atención es inmediata.

b) Solicitudes: Requerimiento de información escrita que se ingresa por Mesa de Partes Documentos de la CPMP o Correo Electrónico a la dirección afiliados@lcaja.com.pe. La atención se realiza en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de haber sido presentados.

c) Otros requerimientos a los antes descritos, siempre que no se traten de reclamos, reclamaciones u otros trámites previsionales.

2. RECLAMOS Y RECLAMACIONES

Son las comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto, servicio o atención recibida o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas

en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Pueden presentarse a través de los diversos canales de atención:

- a) **Plataforma de Atención**
- b) **Mesa de Partes**
- c) **Call Center**
- d) **Correo Electrónico** (afiliados@lacaaja.com.pe)
- e) **Web**
- f) **Kiosko** (registro directo en el sistema)

La **CPMP** cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual, el cual se encuentra en el local institucional a disposición de los usuarios. Solicita el apoyo de un colaborador de La Caja a fin de registrar tu reclamo o reclamación de manera adecuada.

Por disposición de **INDECOPI** y de la Superintendencia de Banca y Seguros (**SBS**), los reclamos y reclamaciones presentados deberán ser atendidos en un plazo máximo de 30 días calendarios. Se brindará atención vía correo electrónico o a la dirección domiciliaria señalada.

3. INFORMACIÓN NECESARIA

Para que la solicitud, reclamos o reclamación sea atendida de forma adecuada, es necesario indicar los siguientes datos:

- a) Nombres y apellidos
- b) Número de DNI
- c) Domicilio
- d) Correo Electrónico
- e) Número telefónico de contacto
- f) Expresión concreta del requerimiento

4. CONSIDERACIONES IMPORTANTES


* Puedes solicitar el envío de la respuesta a tu correo electrónico o al domicilio consignado.


* De no estar conforme con la respuesta obtenida al reclamo o reclamación presentado, puedes recurrir a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS.


* La documentación referente a la solicitudes, reclamos o reclamaciones se encuentra bajo custodia en el Departamento de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales.


CANALES DE ATENCIÓN DE LA CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL

 Av. Jorge Basadre 950
San Isidro - Lima - Perú

 Call Center: 634 - 6300

 Buzón de Afiliados:
afiliados@lacaaja.com.pe

 Horario de Atención:
Lunes a Viernes
De 9:00 a.m. A 5:00 p.m.

 Para Provincias:
0800-00585 (Línea directa)
(Solo desde teléfono fijo)

 Página Web:
www.lacaaja.com.pe