

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EDPYME GMG SERVICIOS PERU SA

El reclamo deberá presentarse directamente ante la EDPYME GMG SERVICIOS PERU SA, quien ha otorgado la línea de crédito quien estará obligada a asignar un código o número correlativo para el reclamo. La Edpyme GMG no podrá condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.

Pueden presentar reclamos y recursos administrativos los clientes. La condición de cliente se acredita a través de su DNI como titular de la línea.

En caso de presentarse un reclamo a nombre de un tercero en nombre del usuario de la empresa, debe ir acompañado de una carta poder especial para tal efecto, con firma legalizada del usuario o en su defecto, un poder vigente inscrito en los Registros Públicos. Esta carta debe tener una antigüedad no mayor de 30 días calendario. Para el caso del Poder, el cliente deberá presentar una Vigencia Poder, la cual debe tener una antigüedad no mayor de 30 días calendario.

POLÍTICAS GENERALES

- 1 Se dará respuesta a los reclamos de los usuarios en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario de haber sido éstos presentados. El plazo se computa desde la fecha de recepción del reclamo hasta la fecha en que el usuario recibe la respuesta.
- 2 Excepcionalmente, el plazo podría extenderse, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. En este sentido, dicha ampliación será comunicada al usuario dentro del plazo inicial indicado en el punto arriba indicado, explicándole los motivos de la demora y precisándole el nuevo plazo estimado de respuesta. En estos casos, el sustento de la extensión del plazo estará a disposición de la SBS o del INDECOPI.
- 3 Se garantizará un trato justo y equitativo a los usuarios, otorgándoles el derecho de apelación en caso de que éstos no queden satisfechos con la primera solución al reclamo que planteen.
- 4 En caso de apelación, en segunda y última instancia la Gerencia General de la Empresa emitirá una comunicación con la solución final para el usuario.
- 5 En todas las notificaciones de respuesta al reclamo se indicarán las diversas instancias a las que puede recurrir el usuario, de no encontrarse conforme con el resultado.
- 6 La empresa puede requerir al usuario documentación o información complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, siempre que no cuente con esta o no la pueda obtener; otorgando un plazo máximo de tres (3) días hábiles para la presentación de la documentación o información. Vencido este último plazo sin haberse recibido la información, se comunicará al usuario que la atención a su reclamo quedará aplazada hasta que envíe la información solicitada.

Canales de presentación de Reclamos

Los usuarios de la Empresa podrán realizar sus reclamos mediante los siguientes medios:

- a. *Personalmente en las Oficinas Especiales*, a través del Libro de Reclamaciones.
- b. *A través de la línea telefónica*, a los números, (01) 612-6868, opción 4 / (01) 612-6863, anexo 8282, en el horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.; y sábados, domingos y feriados de 11:00 a.m. a 9:00 p.m.
- c. *Mediante correo electrónico a la dirección:* atencionalusuario@edpymegmg.com.pe.

6.5.1 Canales para dar respuesta a los Reclamos

Los usuarios pueden elegir cualquiera de los siguientes medios para que se le entregue la notificación de respuesta a su reclamo:

- a. Dirección domiciliaria del Usuario, registrada en nuestros sistemas.
- b. Correo electrónico del Usuario.
- c. Una Oficina Especial de la Empresa. *Si se elige este medio, indicar al usuario que la notificación se le entregará a él personalmente. De darse el caso que vaya un tercero en nombre del usuario, se considerará lo indicado en la política general*
- d. *Comunicándose a Servicio al Cliente a los teléfonos 612-6863 o al 612-6868 opción #4, las llamadas son grabadas por su seguridad.*