

4 CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Puede solicitar el envío de la respuesta a su correo electrónico o al domicilio consignado.

De no estar conforme con la respuesta obtenida al reclamo presentado, puede recurrir a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS o la Oficina de Atención al Ciudadano del INDECOPI.

La documentación referente a las solicitudes y reclamos se encuentra bajo custodia en el Departamento de Atención al Afiliado.

CANALES DE ATENCIÓN

PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y MESA DE PARTES FÍSICA

-  Av. Jorge Basadre N° 950 - San Isidro - Lima - Perú
-  Call Center: Lima: 634-6300
Provincia: 0800-00585 y 01-6346300
-  Página web: www.lacaja.com.pe
Mesa de Partes Virtual: <https://mdigital.lacaja.com.pe>

Horario de Atención:

Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm

Para realizar un requerimiento de información o reclamo 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 les proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la actividad previsional de la 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 Física y Mesa de Partes Virtual <https://mdigital.lacaja.com.pe> de la CPMP.

La atención se realiza en un plazo no mayor a 15 días hábiles de haber sido presentados; que puede prorrogarse por 15 días hábiles adicionales.

c. OTROS REQUERIMIENTOS:

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

2 RECLAMOS

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 obliga-



**CAJA DE
PENSIONES
MILITAR POLICIAL**

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS

ciones 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 Física
- c. Mesa de Partes Virtual (<https://mdigital.lacaja.com.pe>)
- d. Call Center
- e. Web (<https://www.lacaja.com.pe>)
- f. Dispensador (registro directo en el sistema)
- g. Correo electrónico: reclamosyreclamaciones@lacaja.com.pe

La CPMP cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual, el cual se encuentra en el local institucional a disposición de los usuarios y en el portal web. Solicitar el apoyo de un colaborador de La Caja a fin de registrar su reclamo de manera adecuada.

Por disposición de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), los reclamos presentados deberán ser atendidos en un plazo máximo de 15 días hábiles que puede prorrogarse por 15 días hábiles adicionales. Se brindará atención vía correo electrónico o la dirección domiciliaria señalada.

3 INFORMACIÓN NECESARIA

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

- a. Nombre y apellidos
- b. Número de DNI
- c. Domicilio
- d. Correo electrónico
- e. Número telefónico de contacto
- f. Expresión concreta del requerimiento o reclamo