

Procedimientos para la Atención de **Requerimientos y Reclamos**

¿Quién puede presentar un requerimiento o reclamo?

Un reclamo financiero (línea de crédito otorgada, pagos, intereses, etc.) debe ser presentado por el mismo titular del crédito, en caso no pueda, un tercero que cuente con carta poder notarial e inscrita en Registros Públicos.

Si el reclamo es comercial (servicio técnico de producto, placas y tarjetas, etc.) puede realizarlo el titular de la compra o el usuario del producto.

¿Cuáles son los canales a tu disposición para presentar un requerimiento o reclamo?

Puedes contactarte a través de los **siguientes canales**:

• A través de nuestra línea de **Servicio de Atención al Cliente**:



TELÉFONO
612-6863 / 612-6868 (opción #6)



WHATSAPP
946 689 902



NUESTRO E-MAIL
atencionalusuario@integraretail.pe

• O acercarte a cualquiera de nuestras **132 tiendas a nivel nacional**.

Nuestro **LIBRO DE RECLAMACIONES** está disponible en tres versiones:

LIBRO DE
RECLAMACIONES



- **VIRTUAL:** www.integraretail.pe/#inicio
- **FÍSICO DE RESPALDO** • **TELEFÓNICO**

¿En cuánto tiempo tendré la respuesta?

*Todo Libro de Reclamaciones tiene un plazo máximo de quince (15) **días hábiles** contados a partir de la recepción del reclamo.

Por disposición de la SBS, la atención de un reclamo financiero tiene un plazo máximo de solución de quince (15) **días hábiles** contados a partir de la recepción del reclamo, de forma improrrogable.

En cuanto a las Constancias de No Adeudo, el tiempo de atención tiene un plazo de 7 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

¿Cómo puedo recibir la respuesta a mi requerimiento o reclamo?

Puedes indicarnos cualquiera de los siguientes medios para poder notificar la respuesta a tu requerimiento o reclamo:

- A tu correo electrónico.
- A la dirección domiciliaria que nos proporcionaste al momento de realizar el requerimiento o reclamo.
- Comunicándote con nosotros a nuestro Centro de atención telefónica de Servicio al Cliente 612-6863.
- Con un mensaje de texto (SMS) al celular que nos hayas proporcionado.

¿Si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi reclamo puedo apelar?

En el caso de que no te encuentres conforme con la respuesta emitida, podrás volverte a comunicar con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

La apelación presentada se computará como un nuevo reclamo para lo cual Integra Retail (con sus marcas: Carsa, El Gallo más Gallo, Marcimex y Motogo) tendrá quince **(15) días hábiles** e improrrogables para dar respuesta, los cuales son contados a partir de la presentación de la apelación.

¿Qué hacer si no quedo conforme con la respuesta de la Apelación?

Podrás acudir a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:

• Indecopi:

Calle La Prosa 104, San Borja, Teléfono (511) 224-7777, o en su página web: www.indecopi.gob.pe

***Los 15 días hábiles e improrrogables de solución a los reclamos solo aplica para los Libros de Reclamaciones.**

Para mayor información sobre nuestros productos y servicios, visita nuestra página web: www.carsa.pe / www.gallomasgallo.com.pe / www.integraretail.pe o llámanos a nuestro Call Center (01) 612-6863.

 **INTEGRA**
Retail

carsa

 **El Gallo
más Gallo.**

MARCIMEX

**MOTO
GO**