



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UN RECLAMO

Estimado cliente, para efectuar un Reclamo debe de proceder de la siguiente manera:

- ❑ Solicitar al Funcionario de Créditos en de cada Oficina Especial o recepción en matriz, el formato para Formalizar un Reclamo.
- ❑ Una vez que el Formato de Reclamos, ha sido llenado con los datos solicitados, deberá ser ingresado en recepción o con el Funcionario de Créditos en la Oficina Especial, por duplicado.
- ❑ Su reclamo puede realizarlo también vía electrónica a través del correo: reclamosedpyme@marcimex.com.pe, o a través de nuestras líneas telefónicas: 044-251562, 044-208409, 044-242869.
- ❑ Para la solución a su reclamo, Edpyme MARCIMEX S.A., entregará una resolución del mismo en un plazo máximo de 30 días.
- ❑ Si la solución que resuelva Edpyme MARCIMEX S.A. no es satisfactoria para el cliente, éste, puede apelar a la misma, siguiendo el procedimiento anterior.
- ❑ Concluida la apelación y el cliente sigue estando en desacuerdo con la nueva resolución, podrá recurrir a otras instancias como EL INDECOPI y La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.