



Procedimientos para la Atención de Requerimientos y Reclamos

¿Quién puede presentar un requerimiento o reclamo?

Puede ser presentado por el mismo titular de la línea de Crédito, en caso no pueda un tercero que cuente con una carta poder notarial e inscrita en Registros Públicos.

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

· A través de nuestra línea de Servicio de Atención al Cliente:

 **612-6863 / 612-6868** (opción #6)

 **946-689-902**

 **atencionalusuario@integraretail.pe**

· En cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional.

¿En cuánto tiempo tendré la respuesta?

Por disposición de la SBS, el tiempo de atención tiene un plazo máximo de resolución de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de del requerimiento y/o reclamo. Este plazo se podrá extender dependiendo de la complejidad, previo aviso al cliente, por 30 días más.

MARCIMEX

¿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:

- Al correo de nuestro cliente/usuario
- A la dirección domiciliaria de nuestro cliente/usuario que nos proporcione al momento de realizar el requerimiento o reclamo.
- Comunicándote con nosotros a nuestro Centro de atención telefónica de Servicio al Cliente.
- SMS de texto al celular proporcionado.

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

En caso no se encuentre conforme con la respuesta emitida, podrá volverse a comunicar con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

En esta oportunidad, la apelación presentada se computará como un nuevo reclamo para lo cual Integra Retail (Marcimex) informará el resultado dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la apelación.

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

- **SBS (Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones):**

Calle Los Laureles 214, San Isidro,
Teléfono: (511) 630-9000, o en la página web
www.sbs.gob.pe opción portal de usuario.

- **Indecopi:**

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