

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿Quiénes pueden presentar un reclamo, consulta o requerimiento de información?

Persona natural: No mantienen ningún servicio con nosotros

Persona jurídica: Mantienen servicio con nosotros, por medio de sus representantes.

2. ¿Cuáles son los requisitos para presentar un reclamo?

Su reclamo deberá contener la siguiente información:

- Nombres y Apellidos o Razón Social.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Número telefónico de contacto directo y correo electrónico.
- Dirección de correspondencia.
- Datos del servicio reclamado: Fecha, horario, importe, número de Comprobante de Servicio, faja de billetes, sticker de bandeja de monedas, etc.
- Motivo y detalle del reclamo.
- Toda documentación que sustente el respectivo reclamo u otra que solicite la empresa.

3. ¿Cuál es el plazo para presentar mi reclamo?

Dependerá de los acuerdos pactados y del tipo de servicio realizado.

4. ¿Cuál es el plazo para resolver mi reclamo, consulta o requerimiento de información?

El plazo normativo para la atención de un reclamo, consulta o requerimiento de información es de 15 días hábiles de haber sido presentado, pudiendo extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, previa comunicación del motivo de la ampliación.

5. ¿Cómo presentar un reclamo, consulta o requerimiento de información?

Puede presentar su reclamo, realizar una consulta o solicitar información a través de cualquiera de los siguientes canales:

- Llamando a nuestro Contact Center al teléfono 617 4004 (Lima) o enviando un correo electrónico a sac@hermes.com.pe, dentro del siguiente horario de atención:

Días	Horarios
Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 10:00 p.m.
Sábado	8:00 a.m. a 8:00 p.m.
Domingos y Feriados	8:00 a.m. a 7:00 p.m.

- Solicitando la Hoja de Reclamaciones en nuestra Sede Central de Lima o en cualquiera de nuestras sucursales, de forma presencial, o accediendo a la versión virtual disponible en la página web de Hermes.

- Por escrito: Mediante carta dirigida a nuestra área de Atención al Cliente, la cual podrá entregar de preferencia en las siguientes direcciones y horarios:

Ciudad	Dirección	Horarios
Tumbes	Av. Tumbes Norte N° 950	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Piura	Calle Ceibos Lt. 1 Urb. Santa Isabel	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Chiclayo	Av. Salaverry N° 740 Urb. Patazca	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Cajamarca	Jr. Santa Teresa de Journet N° 229 - 233 Lotización La Alameda	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Trujillo	MZ. D LT. 4 Urb. Santa Leonor	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Chimbote	Jr. Moquegua N° 475 - Urb. Florida Baja	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Huacho	Calle los Ángeles N° 172 Santa María	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Lima	Av. Producción Nacional N° 267	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
Ica	Mz. D Lt. 130 Urb. Parque Industrial	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Arequipa	Calle Misti N° 306 - Yanahuara	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Tacna	Calle Billingham N° 648	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Huaraz	Jr. Las Camelias N°103 Urb. Palmira Independencia	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Huánuco	Carretera Huánuco - Tingo María Km. 2.5 Urb. Los Portales de Mitopampa- Amarilis	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Huancayo	Calle Las Gardenias N° 299 - Urb. La Rivera	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Andahuaylas	Av. José Gálvez 194 Urb. Centro Poblado Chumbao	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Cusco	Urb. Manahuañunca MZ. LL 23 - LL 24 - Santiago - Cusco (Esq. Calle Suiza / Calle Libertadores)	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Puerto Maldonado	Av. Andrés Avelino Cáceres Mz. 17 A	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Jaén	Av. Pakamuros N°1708 - 1710 - Jaén	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
Iquitos	Calle Villarreal 392, Iquitos	Lun a Vie de 9:00 a 1:00 p.m. y de 3:00 a 5:30 p.m., Sáb 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

6. ¿Qué hacer si no queda conforme con la respuesta recibida?

Usted podrá presentar una reconsideración de su reclamo, adjuntando algún elemento adicional que permita un nuevo análisis y evaluación por parte de la empresa. También, tiene la opción de acudir a otras instancias, tales como, el Defensor del Cliente Financiero (DCF), la plataforma de Atención al Usuario de la SBS o INDECOPI.