

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. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero.

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

Puede efectuar su reclamo, consulta o requerimiento de información de las siguientes formas: .•

Llamando a nuestro Contact Center, al teléfono 617 4004 (Lima) y 0800 00700 (Provincias) o enviando un correo a sac@hermes.com.pe en el siguiente horario de atención:

Días	Horarios
Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 22:00 p.m.
Sábado	8:00 a.m. a 20:00 p.m.
Domingos y Feriados	8:00 a.m. a 19:00 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 INDECOPÍ.