

Procedimientos para la atención de requerimientos y reclamos

Estimado cliente, aquí encontrará el procedimiento para la atención a sus requerimientos y reclamos:

✓ **Canales de Atención:**

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

- ✓ (01) 612-6863 (directo) o al (01) 612-6868 opción # 4, desde cualquier teléfono a nivel nacional
- ✓ En las mismas tiendas del "Gallo más Gallo", marcando el anexo 8282



- ✓ **Horario de Atención de Servicio al cliente:**

Lunes a viernes: de 9:00 am a 9:00 pm

Sábados, Domingos y Feriados: 11:00 am a 9:00 pm



Correo electrónico a: atencionalusuario@edpymegmg.com.pe



En cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional

✓ **Plazo Máximo de Atención:**

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.

✓ **Canales de respuesta a nuestros usuarios:**

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, registrada en nuestros sistemas.



Comunicándote con nosotros a nuestro Call center de Servicio al Cliente.



SMS de texto al celular proporcionado.

✓ **Apelación de Respuesta al reclamo:**

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 Edpyme GMG Servicios Perú S.A informará el resultado dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la apelación.

- ✓ **Si la respuesta final no ha sido de su total satisfacción, puede recurrir a otras instancias:**
- **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

Resolución S.B.S. N° 3274-2017, Conducta de Mercado SBS (18/8/17)

*Para mayor información sobre nuestros productos y servicios, visite nuestra página web www.edpymegmg.com