

ANEXO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

/

CAJA DE AHORROS DE EMPLEADOS PÚBLICOS "CAEP", CUENTA CON UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON UN HORARIO DE ATENCIÓN QUE PROCURARÁ BRINDAR RESPUESTA A SUS INQUIETUDES A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN:

SERVICIO DE ATENCIÓN ELECTRONICO Y TELEFÓNICO (CONTACT CENTER): **Lunes a Jueves de 08:00 a 17:30 y Viernes de 08:00 a 14:30 horas.**

UD. PODRÁ ACCEDER AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB WWW.CAEP.CL Y SU SECCIÓN: "FORMULARIO DE CONTÁCTENOS", ENVIANDO SU CONSULTA DIRECTAMENTE A NUESTRO CORREO O MEDIANTE WHATSAPP.

A TRAVÉS DE ESTOS MEDIOS DE CONTACTO, USTED PODRÁ EFECTUAR CONSULTAS RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER A UN CRÉDITO, BENEFICIOS, RECLAMOS GENERALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL O TELEFÓNICA, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, FECHA DE VENCIMIENTO DE CUOTA, DIRECCIÓN Y TELÉFONOS OFICINA CAEP, INFORMACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES, INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PRODUCTOS DE CAEP, REQUISITOS PARA SER IMPONENTE.

PARA ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS ESPECÍFICOS, SU CORREO ELECTRÓNICO DEBERÁ ENCONTRARSE REGISTRADO EN NUESTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ESTA ACCIÓN SE REALIZA PRESENCIALMENTE EN NUESTRAS OFICINAS O MEDIANTE ACTUALIZACIÓN ELECTRÓNICA, LAS CONSULTAS ESPECÍFICAS INCLUYEN ACTUALIZACIÓN DE DATOS: TELÉFONO O DIRECCIÓN (DEBERÁ ENVIAR COMPROBANTE DE DOMICILIO), OTORGAMIENTO/MODIFICACIÓN DE CLAVE WEB (*), ESTADO DE SOLICITUDES A COMITÉ DE CRÉDITO, INCORPORACIÓN/MODIFICACIÓN DE BENEFICIARIOS, RECLAMOS QUE REQUIERAN DE UN ANÁLISIS Y ENTREGA DE INFORMACIÓN PERSONAL DEL IMPONENTE O CLIENTE, VALOR DE LA LIQUIDACIÓN TOTAL DEL CRÉDITO. LAS GESTIONES A TRAVÉS DE ESTE MEDIO SON ÚNICAMENTE ELECTRÓNICAS.

SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL: **Lunes a Jueves de 09:00 a 16:00 y Viernes de 09:00 a 14:00 horas.**

UD. PODRÁ ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE NUESTRAS OFICINAS CAEP, PARA EXPRESAR SUS CONSULTAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES A TRAVÉS DE UNA CARTA PERSONALIZADA, LA CUAL DEBERÁ TENER COMO REQUISITO MÍNIMO SU NOMBRE, SU RUT, TELÉFONO, DIRECCIÓN Y EMAIL. LAS RESPUESTAS A SUS CONSULTAS A TRAVÉS DE ESTE MEDIO SE CANALIZARÁN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO O BIEN A SU DIRECCIÓN PARTICULAR (INFORMADO POR UD. EN EL FORMULARIO O AL REGISTRADO EN NUESTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN). NO SE GESTIONAN RESPUESTAS QUE NO CUENTEN CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE NOMBRE, RUT, TELÉFONO, DIRECCIÓN Y EMAIL, O QUE NO OTORGUEN INFORMACIÓN SUFICIENTE PARA ESTABLECER CONTACTO CON EL AFECTADO.

(*) **CLAVE WEB:** CLAVE PARA VER SU ESTADO DE CUENTA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE NUESTRA PÁGINA WEB WWW.CAEP.CL