

## MANUAL WEB DE ATENCIÓN AL USUARIO

### Reclamos, Requerimientos y Quejas

#### **Procedimiento para la Atención de Requerimientos**

Los Requerimientos son las comunicaciones realizadas por los Usuarios o terceros en nombre de los Usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa, comprendiendo los siguientes aspectos:

- *Consultas*: entendidas como las comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.
- *Solicitudes* de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los Usuarios.
- *Otras solicitudes* distintas a las indicadas en el literal anterior, siempre que no se encuentren en los supuestos siguientes:
  - a) Aspectos relacionados a Reclamos, de acuerdo con lo señalado en lo siguiente:
    - Los Reclamos son comunicaciones presentadas por los Usuarios o terceros en nombre de los Usuarios en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.
    - Adicionalmente, se considera Reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del Usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un Reclamo o de un requerimiento.
  - b) Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión o primas de seguros, entre otros); la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.
  - c) La solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicios.

- **Recepción de Requerimientos**

Los Clientes de La Fiduciaria S.A, podrían realizar consultas respecto de los productos y servicios ofrecidos por la empresa, mediante los siguientes medios:

- a) Por medio de la página web de La Fiduciaria ([www.LF.pe](http://www.LF.pe) o [www.lafiduciaria.com.pe](http://www.lafiduciaria.com.pe) en la sección RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS).
- b) Por medio de la central telefónica de la Fiduciaria, siendo el número correspondiente el (01) 710-0660.
- c) SISNE (únicamente para comunicaciones a ser remitidas por la SBS)
- d) A través de nuestra red de oficinas de atención al público ubicada en Calle Los Libertadores 155, Piso 8, San Isidro.

- **Contenido mínimo de Requerimientos**

Todas las consultas recibidas deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Fecha de presentación – para el registro web esta se establecerá conforme a la fecha que la misma sea remitida a través de dicha plataforma.
2. Datos personales:
  - a. Nombre completo o Razón Social
  - b. Número de documento de identidad (RUC, DNI, CE, Pasaporte)
  - c. Dirección de correspondencia, teléfono y correo electrónico
  - d. Si es persona jurídica indicar, nombre y documento de identidad y cargo en la empresa.
3. Identificación del producto o servicio sobre el cual presenta la consulta.
4. Descripción de la Requerimiento.

- **Recepción de Requerimiento a través de la Central Telefonica de La Fiduciaria**

El procedimiento para realizar un Requerimiento a través de la central telefonica de La Fiduciaria es el siguiente:

1. El Cliente se comunica con la Fiduciaria a través de la central telefónica. La recepcionista atiende la llamada, identifica el motivo del contacto y confirma que el Cliente desea presentar un Requerimiento. Posteriormente, deriva la atención al OCM o al Responsable Alterno; de no encontrarse disponible ninguno de ellos, la recepcionista atenderá directamente al Cliente.
2. A continuación, la persona encargada de atender al Cliente accederá a la página web de la Fiduciaria, ingresará a la sección RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS y solicitará al Cliente la información requerida en dicha sección. Una vez recopilada dicha información, el Requerimiento será registrado automáticamente en la base de datos de la plataforma web.
3. Finalmente, se aplicarán los procesos establecidos para la atención del Requerimiento vía web.

- **Responsables de Requerimientos**

El OCM o el Responsable Alterno atenderá el Requerimiento haciendo las coordinaciones internas necesarias con las áreas especializadas, el comité de gestión y/o con la Gerencia General.

Recibido el Requerimiento este se absuelve y contesta mediante un proceso de verificación y evaluación, luego de lo cual se procede a emitir una respuesta por escrito en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

En caso se requiera de un plazo mayor, el OCM o el Responsable Alterno remitirá dentro del plazo establecido, una comunicación al cliente, indicando el motivo de dicha ampliación y precisando el plazo de respuesta.

#### **Procedimiento para la atención de Reclamo**

Los Reclamos son comunicaciones presentadas por los Usuarios o terceros en nombre de los Usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera Reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del Usuario

respecto de la respuesta emitida por La Fiduciaria, o por la demora o falta de atención de un Reclamo o de un Requerimiento.

Cliente es un Usuario con quien La Fiduciaria contrata la prestación de algún servicio o suministro de producto financiero.

- **Recepción de Reclamo**

Los Clientes de La Fiduciaria S.A. podrán presentar Reclamos mediante los siguientes medios:

- a) Por medio de la página web de La Fiduciaria ([www.LF.pe](http://www.LF.pe) o [www.lafiduciaria.com.pe](http://www.lafiduciaria.com.pe)) en la sección RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS.
- b) A través de nuestra red de oficinas de atención al público ubicada en Calle Los Libertadores 155, Piso 8, San Isidro.
- c) Por medio de la central telefónica de la Fiduciaria, siendo el número correspondiente el (01) 710-0660.

- **Contenido mínimo de Reclamo**

Todos los Reclamos recibidos deberán contener la información que permita identificar al Cliente, la naturaleza del Reclamo y establecer los canales de respuesta:

- En caso el Cliente desee presentar un Reclamo por medio de la página web de La Fiduciaria, deberá llenar los campos obligatorios con los que se cuenta en la sección RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS y adicionalmente, en caso de duda, este Manual de Procedimientos para la presentación de un Reclamo estará ubicado en la misma sección al lado izquierdo. Los campos en la página web incluyen:

- Tipo de Operación (Reclamo)
- Nombres
- Razón social de la empresa representada para el caso de Clientes que sean persona jurídica.
- Domicilio
- Cargo en la empresa (de ser aplicable).
- Documento de identidad (DNI, CE, RUC, Pasaporte, otros).
- Numero de Documento.
- Número de teléfono (fijo y/o celular).
- Fax (de ser aplicable)
- Correo electrónico.
- Monto del Reclamo
- Descripción del Reclamo.
- Documentación que sustente el Reclamo (se podrán adjuntar documentos).

- En caso el Cliente desee presentar un Reclamo por medio de carta o libro de reclamaciones, se requerirá al Cliente proporcionar la siguiente información y documentación:

- Tipo de Operación (Reclamo)
- Nombres y apellidos completos.
- Razón social de la empresa representada para el caso de Clientes que sean persona jurídica.
- Domicilio de la empresa (de ser aplicable)
- Cargo en la empresa.
- Documento de identidad (DNI, CE, RUC, Pasaporte, otros).
- Numero de Documento.
- Número de teléfono (fijo y/o celular).

- Fax (de ser aplicable)
- Correo electrónico.
- Monto del Reclamo.
- Canal dispuesto por el cual el Cliente desea que se le responda (dirección física o correo electrónico).
- Descripción del Reclamo.
- Documentación que sustente el Reclamo (el Cliente puede incorporar documentos y se entregará un cargo de recepción).

- **Recepción de Reclamo a través de la Central Telefónica de La Fiduciaria:**

El procedimiento para realizar un Reclamo a través de la central telefónica de La Fiduciaria es el siguiente:

1. El Cliente se comunica con la Fiduciaria a través de la central telefónica. La recepcionista atiende la llamada, identifica el motivo del contacto y confirma que el Cliente desea presentar un Reclamo. Posteriormente, deriva la atención al OCM o al Responsable Alterno; de no encontrarse disponible ninguno de ellos, la recepcionista atenderá directamente al Cliente.
2. A continuación, la persona encargada de atender al Cliente accederá a la página web de la Fiduciaria, ingresará a la sección RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS y solicitará al Cliente la información requerida en dicha sección. Una vez recopilada dicha información, el Reclamo será registrado automáticamente en la base de datos de la plataforma web.
3. Finalmente, se aplicarán los procesos para reclamos vía web.

- **Asignación de Responsables**

El trámite interno para la atención de Reclamos, es el siguiente:

- En tanto la información para poder atender el Reclamo estén completos, inicialmente el OCM o el Responsable Alterno solicitará la información de sustento al área responsable a fin de dar solución; caso contrario se le otorgará al cliente un plazo máximo de siete (7) días hábiles para presentar la información faltante. Además, se le informará al cliente las consecuencias derivadas de no cumplir con presentar la información solicitada. Durante dicho periodo el plazo de atención de quince (15) días hábiles se suspende. La reanudación del plazo ocurre al vencimiento del plazo concedido o desde que se recibe la información solicitada, lo que ocurra primero. Si vencido dicho plazo el cliente no cumple con lo requerido, se podrá proceder con la anulación del Reclamo, sin perjuicio de mantener el registro.
- El OCM o el Responsable Alterno revisará la respuesta de la respectiva área, y en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles de recibida la información, la pondrá en consideración del Comité de Gestión de La Fiduciaria en el que participan las gerencias de la empresa.
- El OCM o el Responsable Alterno comunicará al Cliente la respuesta a su Reclamo luego de que la misma haya sido analizada por los órganos internos de control de La Fiduciaria.

Si la empresa lo requiere podrá solicitar documentación o información complementaria, siempre que no cuente con esta o no la pueda obtener.

- **Plazo para dar respuesta al Reclamo**

El plazo de respuesta será no mayor a quince (15) días hábiles de haber sido presentado el Reclamo. Sin embargo, si se determina que el Reclamo es complejo y se requiere mayor

tiempo de respuesta, se comunicará esto al Cliente con el sustento correspondiente y plazo de respuesta.

Definida la respuesta a un Reclamo, el OCM o el Responsable Alterno remitirá la respuesta al Cliente al canal establecido al momento de presentar el Reclamo.

Asimismo, todas las respuestas a Reclamos deberán mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante en caso de encontrarse disconforme con el resultado del pronunciamiento, tales como:

- a) Indecopi a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) a los teléfonos 224-7777 en Lima y desde provincias al número gratuito 0800-4-4040, en las sedes de Lima y Provincias de Indecopi. [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)
- b) Mesa de partes de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) <https://servicios.sbs.gob.pe/mpv>.

#### **Procedimiento para la Atención de Quejas**

Las quejas son manifestaciones que el consumidor realiza a la empresa través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público. La queja no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

- **Medios de difusión de información y canales de recepción de Quejas.**

Los canales dispuestos para la recepción de las Quejas de Usuarios o Consumidores serán los siguientes:

- a) Por medio de la página web de La Fiduciaria ([www.lf.pe](http://www.lf.pe) o [www.lafiduciaria.com.pe](http://www.lafiduciaria.com.pe)) en la sección QUEJAS (para presentar una queja respectivamente)
- b) A través de nuestra red de Oficinas de atención al público ubicada en Calle Los Libertadores 155, Piso 8, San Isidro.

Asimismo, el canal dispuesto para la comunicación de las respuestas a las Quejas será mediante el correo electrónico establecido en la comunicación del Usuario o Consumidor.

- **Contenido mínimo de Queja**

Todas las Quejas recibidas deberán contener la información que permita identificar al Usuario, la naturaleza de la Queja y establecer los canales de respuesta:

- En caso el Usuario desee presentar una Queja por medio de la página web de La Fiduciaria, deberá llenar los campos obligatorios con los que se cuenta en la sección QUEJAS y adicionalmente, en caso de duda, este Manual de Procedimientos para la presentación de una queja estará ubicado en la misma sección al lado izquierdo. Los campos en la página web incluyen:
  - Nombres
  - Razón social de la empresa representada para el caso de Usuarios que sean persona jurídica.
  - Documento de identidad (DNI, CE, RUC, Pasaporte, otros).
  - Número de Documento.
  - Número de teléfono (fijo y/o celular).

- Correo electrónico.
  - Descripción de la Queja.
  - Documentación que sustente la Queja (se podrán adjuntar documentos).
- En caso el Cliente desee presentar una Queja por medio de carta o libro de reclamaciones, se requerirá al Usuario proporcionar la siguiente información y documentación:
- Nombres
  - Razón social de la empresa representada para el caso de Usuarios que sean persona jurídica.
  - Documento de identidad (DNI, CE, RUC, Pasaporte, otros).
  - Número de Documento.
  - Número de teléfono (fijo y/o celular).
  - Correo electrónico.
  - Descripción de la Queja.
  - Documentación que sustente la queja (se podrán adjuntar documentos).

- **Recepción y plazo de atención de la Queja**

Una vez presentada la Queja por los canales indicados en el punto 8.1.1, el OCM/Responsable Alterno revisa que esta cuente con la información requerida en los numerales 8.2.1 y 8.2.2 del presente documento o aquella que sea suficiente para evaluar la Queja.

La recepción de una Queja determina la obligación de La Fiduciaria de cumplir con atenderla y darle respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, mediante comunicación escrita (vía carta y/ o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor), de conformidad con lo establecido en el artículo 152 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A efecto de cumplir con lo establecido en el numeral anterior, el OCM coordinará con las gerencias de las áreas que considere necesario, la asignación de la persona que responderá la Queja. Esta persona deberá informar al OCM una vez que se haya remitido la respuesta. De considerarlo necesario, el OCM podrá presentar la Queja al Comité de Gestión para su evaluación.

De ser aplicable, La Fiduciaria debe considerar la Queja recibida a fin de optimizar sus procedimientos de atención al público, incluyendo el ofrecimiento de los productos o servicios que realiza en el mercado, u otros que sean objeto de Queja pudiendo informar estas medidas si lo considera necesario o manifestar su compromiso de implementarlas, mas no se encuentra obligado a brindar detalles sobre las medidas implementadas o a implementarse en atención a la Queja recibida.

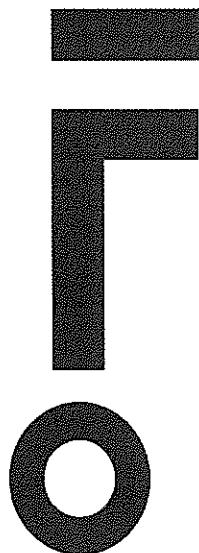
- **Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones**

La Fiduciaria al contar con un Libro de Reclamaciones deberá exhibir en su establecimiento, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones. En caso que cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Asimismo, deberá colocar como mínimo un aviso fácilmente identifiable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual.

- **Remisión De Información a INDECOP**

El INDECOP podrá requerir a La Fiduciaria la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.

Las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones, se encuentran obligadas a poner a disposición del INDECOP información acerca de los reclamos o quejas presentados por los consumidores que incluya al menos lo siguiente: detalle del reclamo o queja, tipo de producto o servicio, motivo del reclamo o queja, fecha de presentación de reclamo o queja, datos del consumidor (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.), fecha de atención, sustento de la respuesta, así como cualquier otra que sea necesaria para los fines de la supervisión. En el marco de la supervisión, el INDECOP podrá disponer la periodicidad en que la información indicada en el párrafo anterior será entregada.



LA FIDUCIARIA S.A  
RUC 20501842771