



Manual de Procedimientos del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero

Aprobado por Gerencia General



Objetivo:

El Manual establece las políticas y procedimientos relacionados con la Resolución SBS N° 3274 - 2017

Definiciones

- **Conducta de Mercado:**

Prácticas de las empresas en su relación con los usuarios, respecto a la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos

- **OCM:**

Oficial de Conducta de Mercado

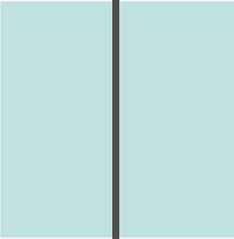
- **PAU:**

Plataforma de Atención al Usuario



Principios de Conducta de Mercado

- Las prácticas de negocio que aplican las empresas a sus usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios
- La transparencia de información como mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios
- La adecuada gestión de reclamos, involucrando la administración integral de los reclamos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios



Capacitación del Personal

La capacitación que las empresas proporcionen al personal que tenga relación con los usuarios, como parte del plan anual de capacitación a que se refiere el artículo precedente, debe considerar los siguientes aspectos:

- i) el desarrollo de las funciones que corresponden
- ii) los productos y/o servicios que brinda la empresa
- iii) el marco normativo, aplicable en materia de conducta de mercado y de protección al consumidor, vinculado a las funciones que le corresponde
- iv) el manual para la gestión de conduct de mercado y el código de buenas prácticas

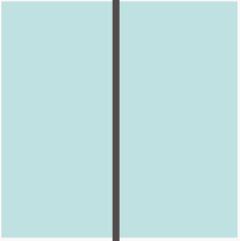
Reclamo:

Comunicación presentada por un usurario(s) o por terceros en nombre del usuario(s), 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.

Queja:

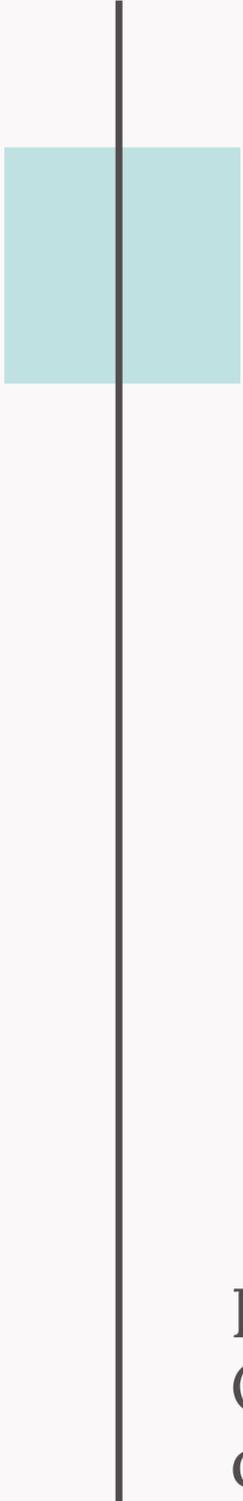
Es el malestar o descontento que presenta un Usurario sobre la atención recibida por La Fiduciaria SA. Es decir, el usuario podrá formular una queja al considerarse perjudicado en un derecho respecto a los servicios, productos o atención recibida en La Fiduciaria SA.





Oficial de Conducta de Mercado

De forma excepcional, las empresas pueden solicitar autorización previa a la Superintendencia para que las funciones del oficial de conducta de mercado sean asumidas por un funcionario a dedicación **no exclusiva**, en razón de su naturaleza, tamaño y de la complejidad de sus productos y servicios.



Requisitos del OCM

- Tener conocimiento y experiencia en temas de protección al consumidor y conducta de mercado
- Tener conocimiento suficiente sobre los productos y servicios que brinda la empresa.
- Tener experiencia en labores de control, seguimiento y gestión de procesos.
- Otros que establezca la Superintendencia

Las empresas deben comunicar a la Superintendencia, el nombre del OCM, así como el cumplimiento de los requisitos dentro de los cinco (5) días contados desde la fecha de su designación por el Directorio



Responsabilidades y Funciones del OCM

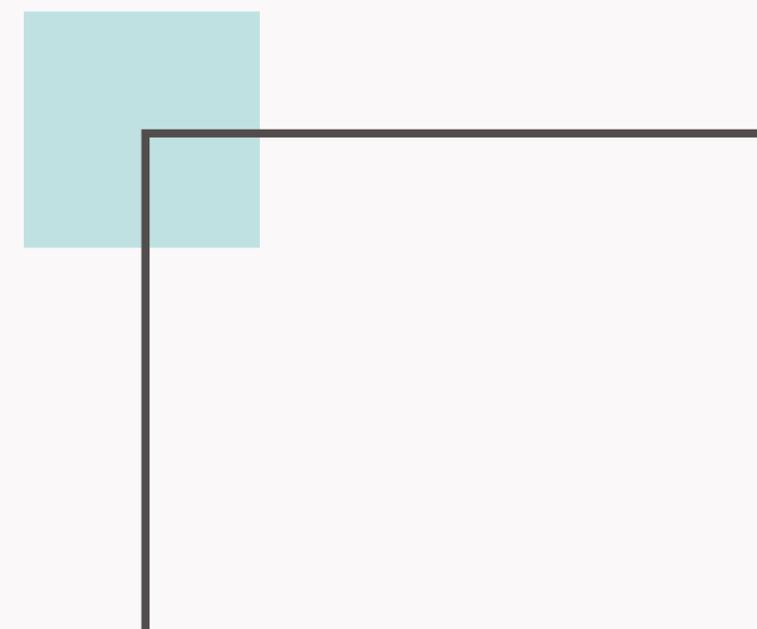
- Proponer las estrategias y medidas a la empresa para gestionar una adecuada conducta de mercado.
- Evaluar y verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para asegurar la adecuada conducta de mercado en la empresa que se refleje en el actuar de toda la organización.
- Verificar que la empresa cuente con procedimientos que permitan el cumplimiento de las normas vigentes en materia de conducta de mercado establecidas por la Superintendencia.
- Participar del proceso de toma de decisiones que impacten en la relación de la empresa con los usuarios, dejando constancia de dicha participación.
- Participar de la validación del diseño y estrategia de venta, dejando constancia de dicha participación, así como del monitoreo posterior a la contratación, de los productos y servicios ofertados por la empresa a los usuarios.

Responsabilidades y Funciones del OCM

- Identificar, como resultado de la gestión de conducta de mercado, aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios y ponerlos en conocimiento de la gerencia general.
- Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos de la empresa relacionados con usuarios y proponer medidas correctivas.
- Diseñar un plan anual de capacitación para el personal de la empresa que tiene relación con los usuarios, coordinar su ejecución y medir los resultados de su eficacia.
- Emitir informes semestrales y anuales que permitan evidenciar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y funciones establecidas en el presente Reglamento.
- Ser el representante ante la Superintendencia, en los temas relacionados a conducta de mercado.
- Atender los requerimientos de información solicitada por la Superintendencia.

Medios de difusión de información

El medio a través del cual se difundirá toda información relacionada con la Gestión de Conducta de Mercado, incluyendo el presente Manual y sus modificaciones, será la página web de La Fiduciaria (www.lf.pe o www.lafiduciaria.com.pe), y en documentos impresos a disposición de los usuarios en la recepción de nuestra oficina.



Canales de Recepción

Los canales dispuestos para la recepción de las consultas, reclamos o quejas de usuarios serán los siguientes:

- Página web en la sección CONTÁCTANOS (para consulta, felicitaciones, solicitud de información y sugerencias o recomendación), RECLAMO O QUEJA (para presentar un reclamo o queja respectivamente).
- Correo electrónico a atencionalusuario@lf.pe
- Envío de carta escrita a la dirección de nuestras oficinas: Calle Los Libertadores 155, Piso 8, San Isidro.
- Personal mediante un representante legal.
- Vía telefónica al 01-710-0660
- Los canales dispuestos para la comunicación de las respuestas a los reclamos de los usuarios y cualquier otra comunicación con respecto a estos serán los siguientes:
 - E-mail dirigido al correo electrónico dejado por el usuario.
 - Envío de carta escrita a la dirección dejada por el usuario.

Plataforma de Atención al Usuario (PAU)

Cada 15 días el OCM deberá verificar en la página web de la SBS asignada para el PAU la existencia o ingreso de algún reclamo o queja vinculada a La Fiduciaria. De existir el ingreso de alguna solicitud por dicha plataforma, se iniciara el proceso de atención de reclamos o quejas descrito en el presente documento.

Cada 15 días el OCM, realizara una impresión del registro del PAU y procederá a archivarlo internamente.



Procedimiento para la Atención de Requerimientos

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa. Los requerimientos comprenden la atención de:

- a) Consultas; entendiéndose por estas a 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.
- b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.

¿Cuál es el plazo para dar respuesta a consultas?

Recibida la consulta, 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 30 días calendario.

Procedimiento para la Atención de Requerimientos

Recepción de Consultas

Los usuarios y clientes de La Fiduciaria S.A., podrían realizar consultas mediante los siguientes medios:

- a) A través de la Línea Telefónica (51 1) 710-0660 Anexo 1001 ó 1029.
- b) Mediante carta escrita, a la dirección Calle Los Libertadores 155 Piso 8, San Isidro – Lima.
- c) Mediante correo electrónico a la dirección: atencionalusuario@lf.pe
- d) A través de la página de Internet www.lf.pe

Contenido mínimo de Consultas:

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

1. Fecha de presentación
2. Datos personales:
 - a. Nombre completo o Razón Social
 - b. Numero 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. Motivo y detalle por el cual presenta la consulta.

Procedimiento para la Atención de Reclamos

Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o por 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 empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o queja.

¿Cuál es el plazo para dar respuesta a quejas o reclamos?

Podrá variar dependiendo de la complejidad del caso, pero siempre deberán ser resueltos en un plazo no mayor de treinta días de haber sido presentados.

Procedimiento para la Atención de Reclamos

Recepción de Consultas

Los usuarios y clientes de La Fiduciaria S.A., podrían realizar consultas mediante los siguientes medios:

- a) A través de la Línea Telefónica (51 1) 710-0660 Anexo 1001 ó 1029.
- b) Mediante carta escrita, a la dirección Calle Los Libertadores 155 Piso 8, San Isidro – Lima.
- c) Mediante correo electrónico a la dirección: atencionalusuario@lf.pe
- d) A través de la página de Internet www.lf.pe
- e) Físicamente en las oficinas, diligenciando el formato de presentación de quejas o reclamos

Contenido mínimo de Consultas:

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

1. Fecha de presentación
2. Datos personales:
 - a. Nombre completo o Razón Social
 - b. Numero 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. Motivo y detalle por el cual presenta la consulta.
5. Adjuntar documentación que considere necesaria