

## MANUAL WEB DE ATENCION AL USUARIO

### Requerimientos, Reclamos o Quejas

#### Procedimiento para la Atencion de Requerimientos

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los Clientes o por terceros que representante legalmente a estos, por la que se busca una acción por parte de La Fiduciaria. Los requerimientos comprenden la atención de:

- a) Consultas; entendiéndose por estas a las comunicaciones por las que se busca que La Fiduciaria proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con La Fiduciaria.
- b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que La Fiduciaria posee sobre la relación que mantienen los Clientes con la empresa siempre que dicha solicitud de información haya seguido los procesos establecidos por la normativa vigente referida a secreto bancario.

#### • **Recepción de Consultas**

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 CONTÁCTANOS (para consulta, felicitaciones, solicitud de información y sugerencias o recomendación).
- b) Mediante correo electrónico a la dirección: [atencionalusuario@lf.pe](mailto:atencionalusuario@lf.pe)
- c) A través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS mediante los procedimientos establecidos por dicha entidad.
- d) Envío de carta remitida a la dirección de nuestras oficinas: Calle Los Libertadores 155, Piso 8, San Isidro.
- e) Personal o mediante un representante legal.

A través de la línea telefónica (51 1) 710-0660 Anexo Gerencia Comercial

#### • **Contenido mínimo de Consultas**

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. 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. Descripción de la consulta.

#### • **Responsables de Consultas**

El OCM atenderá la consulta haciendo las coordinaciones internas necesarias con las áreas

especializadas, el comité de gestión y/o con la Gerencia General.

- **Respuestas a Consultas**

Recibida la consulta esta 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 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 o Queja**

Los reclamos son comunicaciones presentadas por los Clientes o por terceros que representante legalmente a estos, 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 Cliente respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un Reclamo o Queja.

Cliente es una persona natural o representante de persona jurídica con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.

- **Recepción de Queja o Reclamo**

Los Clientes de La Fiduciaria S.A, podrán presentar reclamos y/o quejas 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 O QUEJAS (para presentar un reclamo o queja respectivamente).
- b) A través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS mediante los procedimientos establecidos por dicha entidad.
- c) Mediante carta remitida a la dirección Calle Los Libertadores 155 Piso 8, San Isidro – Lima.
- d) Mediante correo electrónico a la dirección: [atencionalusuario@lf.pe](mailto:atencionalusuario@lf.pe) estableciendo claramente en el correo que se trata de un Reclamo o una Queja.  
A través de la página de Internet [www.lf.pe](http://www.lf.pe) en la sección Queja o Reclamo
- e) Físicamente en las oficinas de la entidad, diligenciando el formato de presentación de quejas o reclamos.
- f) A través de la línea telefónica (51 1) 710-0660 Anexo Gerencia Comercial.

- **Contenido mínimo de Queja o Reclamo**

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

- En caso el Cliente desee presentar un Reclamo o Queja por medio de la página web de La Fiduciaria, deberá llenar los campos obligatorios con los que se cuenta en la sección RECLAMOS O QUEJAS y adicionalmente, en caso de duda, este Manual de Procedimientos para la presentación de un Reclamo o Queja estará ubicado en la misma sección al lado izquierdo. Los campos en la página web incluyen:
  - Tipo de Operación (Reclamo o Queja)
  - 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.
  - Canal dispuesto por el cual el Cliente desea que se le responda (dirección física o correo electrónico).
  - Descripción del Reclamo o Queja.
  - Documentación que sustente el Reclamo (se podrán adjuntar documentos).
- En caso el Cliente desee presentar un Reclamo o Queja por medio de carta o libro de reclamaciones, se requerirá al Cliente proporcionar la siguiente información y documentación:
- Tipo de Operación (Reclamo o Queja)
  - 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.
  - Canal dispuesto por el cual el Cliente desea que se le responda (dirección física o correo electrónico).
  - Descripción del Reclamo o Queja.
  - Documentación que sustente el Reclamo (el Cliente puede incorporar documentos y se entregará un cargo de recepción).

- **Asignación de Responsables**

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

- En tanto la información para poder atender el Reclamo o Queja estén completos, inicialmente el OCM asignará el respectivo Reclamo o Queja al área responsable de dar solución, caso contrario se le otorgará al cliente un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación y un plazo máximo de siete (7) días hábiles para presentar la información faltante. Además, se le informará al cliente las consecuencias derivadas de incumplir 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 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 comunicará al Cliente la respuesta a su Reclamo o Queja 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 a Queja o Reclamo**

El plazo de respuesta será no mayor a quince (15) días hábiles de haber sido presentado el Reclamo o Queja. Sin embargo, si se determina que el Reclamo o Queja es complejo y se requiere mayor tiempo de respuesta, se comunicará esto al Cliente con el sustento correspondiente y plazo de respuesta.

- **Plazo para dar respuesta a Queja o Reclamos**

Definida la respuesta a una Queja o Reclamo, el OCM remitirá la respuesta al Cliente al canal establecido al momento de presentar el Reclamo o Queja.

Asimismo, todas las respuestas a Quejas o 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) La Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs: Jr. Junín 270 – Lima o al Call Center 428-0555 ó 0800-10840. [www.sbs.gob.pe/contactenos](http://www.sbs.gob.pe/contactenos)
- b) 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)



**LA FIDUCIARIA S.A**  
**RUC 20501842771**