

MANUAL WEB DE ATENCION AL USUARIO

Requerimientos, Reclamos o Quejas

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.

• **Recepción de Consultas**

Los usuarios y clientes de La Fiduciaria S.A, podrán realizar consultas respecto de los productos y servicios ofrecidos por la sociedad, 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.

• **Responsables de Consultas**

- c) Inicialmente el encargado del Área de atención de Reclamos tratará de atender y resolver todas las consultas.
- d) Cuando el caso requiera, la Gerencia General dará la definición final al texto de la respuesta a la consulta formulada.

• **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 30 días calendario.

Procedimiento para la Atención de Reclamos o Quejas

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.

- **Recepción de Quejas o Reclamos**

Los usuarios y clientes de La Fiduciaria S.A, podrán presentar reclamos y/o quejas 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 de la entidad, diligenciando el formato de presentación de quejas o reclamos.

- **Contenido mínimo de Quejas o Reclamos**

Todos los reclamos o quejas recibidos 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 el reclamo o queja.
4. Motivo y detalle por el cual presenta el reclamo o queja.
5. Adjuntar documentación que considere necesaria.

- **Asignación de Responsables**

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

- Inicialmente el encargado del Área de atención de Reclamos asignara el respectivo reclamo o queja al área responsable de dar solución.
- El encargado del área de reclamos revisara 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 de la Gerencia Legal, y en conjunto definirán la respuesta que se le dará al cliente o usuario respecto de la reclamo o queja radicada.
- Una vez definida la respuesta, se presentara la misma a la Gerencia General, quien dará la definición final respecto del texto de la respuesta a presentar al cliente.

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

- **Plazo para dar respuesta a quejas o reclamos**

El plazo podrá variar dependiendo la complejidad del caso, pero siempre deberán ser resueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados.

- **Presentación de Respuesta**

Definida la respuesta, será remitida mediante comunicación escrita a la persona que presento el reclamo o queja, dentro de los plazos antes señalados. En el supuesto que la persona que presentó el reclamo o queja haya suministrado una dirección de correo electrónico al momento de la presentación, la respuesta podrá remitirse igualmente por esa vía.

Asimismo, todas las respuestas 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:

1. La Plataforma de Atención al Usuario 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
2. 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

LA FIDUCIARIA S.A
RUC 20501842771

