

MANUAL WEB DE ATENCIÓN AL USUARIO

Reclamos y Requerimientos

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 o www.lafiduciaria.com.pe en la sección RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS.
 - b) SISNE (únicamente para comunicaciones a ser remitidas por la SBS)
 - c) 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. 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 Requerimiento.

- **Responsables de Requerimientos**

El OCM o el Responsable Alternativo 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 Alternativo 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 o 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.

- **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.
 - 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).

- **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 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 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.

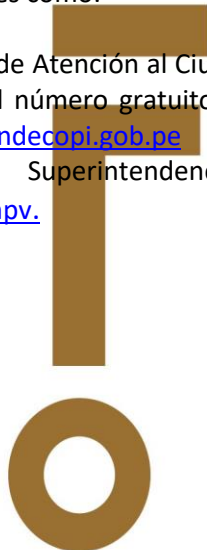
- **Plazo para dar respuesta al Reclamo**

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
- b) Mesa de partes de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) <https://servicios.sbs.gob.pe/mpv>.



LA FIDUCIARIA S.A
RUC 20501842771