

Reclamos y Consultas

Procedimiento para la Atención de Consultas

- **Recepción de Consultas**

Los usuarios y clientes de La Fiduciaria S.A, podrían 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
<https://lafiduciaria.com.pe/en/contacto/>

- **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.

- **Responsables de Consultas**

- Inicialmente el Oficial de Atención al Usuario y/o el encargado del Área de atención de Reclamos tratará de atender y resolver todas las consultas.
- 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 Quejas y Reclamos

- **Recepción de Quejas o Reclamos**

Los usuarios y clientes de La Fiduciaria S.A, podrán presentar sus quejas y/o reclamos 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
<https://lafiduciaria.com.pe/en/reclamo/>
- e) Físicamente en las oficinas de la entidad, diligenciando el formato de presentación de quejas o reclamos.

- **Contenido mínimo de Reclamos**

Todos los reclamos 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 la consulta.
4. Motivo y detalle por el cual presenta la consulta.
5. Adjuntar documentación que considere necesaria.

- **Asignación de Responsables**

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

- Inicialmente el Oficial de Atención al Usuario y/o el encargado del Área de atención de Reclamos asignara la respectiva queja o reclamo al área responsable de dar solución a la queja o reclamo.
- El Oficial de Atención al Usuario y/o 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 queja o reclamo 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 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 la queja o el reclamo, dentro de los plazos antes señalados. En el supuesto que la persona que presentó la queja o el reclamo 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:

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.

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.