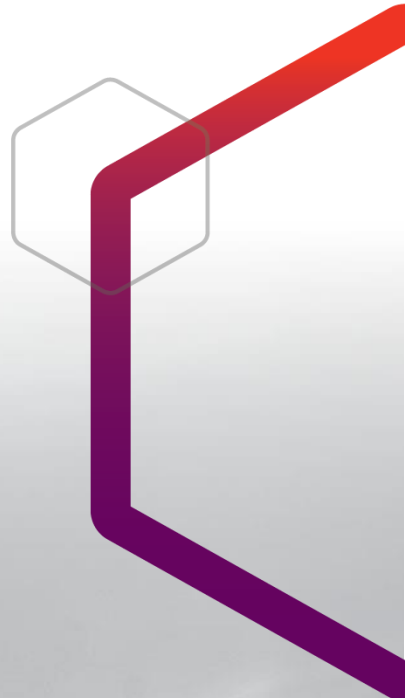




Global reach
Local knowledge

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE
CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y
REQUERIMIENTOS

TMF FIDUPERU
2019





1. Procedimiento para la Atención de Quejas y Reclamos

Recepción de la queja o el reclamo

Los usuarios y clientes de la Empresa, podrán presentar sus quejas y/o reclamos mediante los siguientes medios:

- a. A través de la línea telefónica (51 1) 6124400. Anexo 4311.
- b. Mediante carta escrita a la dirección Av. Cavenecia 151, Oficina 701. Miraflores, Lima 18
- c. Mediante correo electrónico a la dirección: Ope.Fiduperu@tmf-group.com
- d. Físicamente en las oficinas de la entidad, diligenciando el formato que se presenta como Anexo 11.4 al presente documento. Cuando el reclamo se presente por canales distintos al señalado en el presente literal e) se debe a) otorgar al momento de la presentación del reclamo, una constancia o código de registro, que debe contemplar el número de identificación del reclamo y la fecha y hora de su presentación, y b) acordar con el usuario la forma en que se hará entrega de la constancia. El reporte debe encontrarse a disposición del usuario el día en que es presentado el reclamo.

Las quejas y/o reclamos que sean presentados físicamente en nuestras oficinas serán atendidos por nuestro personal respetando el orden de Atención Preferente.

Registro de la queja o el reclamo

El Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos registrará de forma inmediata a la recepción de la queja o del reclamo.

Para dar solución a algunos tipos de reclamos se requiere que el cliente o el usuario entreguen ciertos documentos. A estos documentos se les denomina soportes. Por lo anterior, el Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos será el responsable de que el cliente o el usuario entreguen los soportes completos que documentan la queja o el reclamo.

Clasificación de la queja y/o el reclamo

El Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos clasificará la queja o reclamo recibida, de conformidad con el concepto, tipo de cliente



(persona natural / persona jurídica) y prioridad de respuesta, en la plantilla destinada para tal fin.

Asignación de Responsable

El Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos asignará la respectiva queja o reclamo al área responsable de dar solución a la queja o al reclamo.

Respuesta al reclamo o queja

el proceso completo para dar respuesta a una queja o reclamo a un cliente o usuario, no podrá ser mayor a superior a treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se radique la respectiva queja o reclamo.

2. Procedimiento para la Atención de Consultas y Requerimientos

Recepción de la solicitud

Los usuarios y clientes de la Empresa, podrán realizar consultas y requerimientos respecto de los productos y servicios ofrecidos por la Empresa, mediante los siguientes medios:

- a. A través de la línea telefónica (51 1) 6124400. Anexo 4311.
- b. Mediante carta escrita a la dirección Av. Cavenecia 151, Oficina 701. Miraflores, Lima 18
- c. Mediante correo electrónico a la dirección: Ope.Fiduperu@tmf-group.com

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

- Fecha de presentación
- Datos personales
- Nombre completo o Razón Social
- Numero de documento de identidad (DNI, RUC, CE, Pasaporte)
- Dirección de correspondencia, teléfono y correo electrónico.
- Si es persona jurídica indicar, nombre y documento de identidad y cargo en la Empresa.
- Identificación del producto o servicio sobre el cual presenta la consulta o requerimiento.



- Motivo y detalle por el cual presenta la consulta o requerimiento.
- Adjuntar documentación que considere necesaria.
- Indicar el canal a través del cual desea recibir la respuesta, en caso de requerir respuesta por escrito el canal de respuesta será el domicilio o correo electrónico, los canales deberán permitir dejar constancia de la puesta a disposición o entrega de respuesta al usuario.

Registro de la consulta y requerimientos

El Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos registrará de forma inmediata a la recepción de la consulta o requerimiento,

No será necesario efectuar el registro de requerimientos que hayan sido atendidos al momento que se realizan salvo que al momento de efectuar el requerimiento el usuario solicite respuesta por escrito.

Presentación de Respuesta

El proceso completo para dar respuesta a consulta a un cliente o usuario, no podrá ser mayor a superior a treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha en la que se radique la consulta.

Información a Clientes y Usuarios

La Empresa mantiene a disposición de los clientes y usuarios mediante medios físicos (Recepción – Oficina principal) y la página web los medios de atención para consultas, quejas o reclamos.

3. Procedimiento para la Atención de Requerimientos de Información de Entidades Gubernamentales

Los requerimientos de información efectuados por las entidades gubernamentales, tales como, la Superintendencia, el Congreso de la República, el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, u otros similares, en virtud de consultas, reclamos y denuncias que éstas hubieran recibido de usuarios son recepcionados y gestionados por el Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos y serán atendidos en un plazo no mayor de 30 días calendarios de haber sido recepcionados, salvo que exista una fecha de respuesta expresamente indicada en el requerimiento.



De igual modo, deberá procederse para la atención y registro de aquellos casos recibidos de otras instancias como el Defensor del Cliente Financiero, entre otros, a efectos de facilitar su correcta atención.

A continuación, se describe el procedimiento para la atención de requerimientos de información de Entidades Gubernamentales

Recepción de la solicitud

Las entidades gubernamentales podrán realizar requerimientos de información a la Empresa, en virtud de consultas, reclamos y denuncias que éstas hubieran recibido de usuarios de la Empresa.

Registro del requerimiento

El Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos registrará de forma inmediata a la recepción del requerimiento.

Presentación de Respuesta

El proceso completo para dar respuesta al requerimiento, no podrá ser mayor a superior a treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha en la que se radique el respectivo requerimiento.

Entrega de información al INDECOPÍ

Será responsabilidad del Oficial de conducta de mercado y/o el encargado del Área de Atención de Reclamos, poner a disposición del INDECOPÍ cuando este le requiera la información sobre los reclamos o quejas presentados por los Usuarios y/o Clientes, en la oportunidad que el INDECOPÍ establezca.