

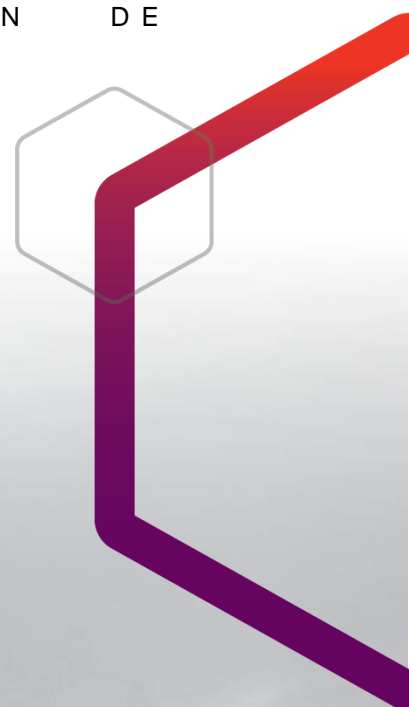


Global reach
Local knowledge

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y RECLAMOS¹

FiduPerú S.A. Sociedad Fiduciaria
Diciembre 2020

Versión 5
Público



¹ Extracto del Manual para Gestión de Conductas de Mercado

Definiciones

- a) Atención Preferente: consiste en la exoneración de turnos de espera en favor de las mujeres embarazadas, niñas y niños menores de 3 años, adultos mayores de 60 años y personas con discapacidad de conformidad con la Ley N°27408; de manera que los beneficiarios de este procedimiento puedan realizar sus consultas, quejas o reclamos de la manera más fácil, sencilla y sin dilaciones.
- b) Cliente(s): usuario con quien la Empresa contrata la prestación de algún servicio o suministro de producto financiero.
- c) Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
- d) Conducta de Mercado: prácticas de las Empresas en su relación con los usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos.
- e) Consulta: 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.
- f) Contrato: Documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la Empresa incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias del producto y/o servicio financiero que es objeto de pacto.
- g) Denuncia: Aviso o puesta en conocimiento de la SBS, por parte de un usuario, o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la Empresa.
- h) Días: días calendario.
- i) Empresa: es TMF FiduPerú S.A. Sociedad Fiduciaria.
- j) Folleto informativo: documento que tiene por finalidad poner en conocimiento de los usuarios las características de los productos o servicios financieros ofrecidos por la Empresa. Se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de la Empresa, así como puede ser enviado a sus domicilios o vía correo electrónico.
- k) INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- l) Queja: Manifestación que realiza un usuario, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del usuario respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte de la Empresa. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor ante el INDECOPI.
- m) Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
- n) PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.
- o) Productos y/o servicios financieros: cualquier producto y/o servicio de naturaleza financiera, pueden ser activos, bajo el sistema de cuotas o bajo el sistema revolviente; pasivos; o servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera.
- p) Reclamo: Son comunicaciones presentadas por los usuarios y 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 el contrato o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación a 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.

- q) Reglamento: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias.
- r) Reglamento del Régimen Especial: Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 2304-2020.
- s) Requerimiento: Comprende a (i) las Consultas, (ii) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la Empresa posee sobre la relación que mantienen los Usuarios con la Empresa, (iii) otras solicitudes distintas siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el numeral 3.2 de la Circular N°G-184-2015.
- t) Superintendencia o SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- u) Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la Empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Código.



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 o 997 502 471.
- 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 d) 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, en la plantilla destinada para tal efecto la respectiva queja o reclamo, y que se presenta como Anexo 11.1 al presente documento, registro que deberá contener:

- a.** Número de identificación del reclamo, la fecha y hora de su presentación
- b.** Concepto por el cual se crea la queja o el reclamo
- c.** Identificación del producto o servicio sobre el cuál se radica el reclamo
- d.** Identificación de la persona que radica la queja o el reclamo
- d.1.** Persona Jurídica:
 - Nombre de la Empresa
 - RUC
 - Nombre de la persona que radica la queja o el reclamo
 - Cargo de la persona que radica la queja o el reclamo
 - Documento de identidad² de la persona que radica la queja o el reclamo

² De acuerdo a lo establecido en el Oficio N°13323-2020 – SBS las personas también pueden identificarse con los siguientes documentos para la celebración de actos jurídicos con la sociedad: El Carné de permiso temporal de trabajo (PTP), el Carné de Extranjería – en ambos casos, las constancias que acreditan su tramitación de acuerdo a lo dispuesto por Migraciones – la cédula de identidad o documentos análogos, el carné de refugiado y documento expedido por la Comisión Especial de Refugiados del Ministerio de Relaciones Exteriores que acredita que la solicitud de refugiado se encuentra en trámite.



- Información de contacto de la entidad y de la persona que radican el reclamo y forma en la cual desea recibir su respuesta
- d.2. Persona natural:**
 - Nombre de la persona que radica la queja o el reclamo
 - Documento de identidad de la persona que radica la queja o el reclamo
 - Información de contacto de la persona que radica el reclamo y forma en la cual desea recibir su respuesta
- e.** Identificación del área de la Empresa involucrada o a la que será derivado el reclamo y/o la queja para el sustento respectivo.

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.

Presentación de Respuesta

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.

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 o 997 502 471.
- 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, en la plantilla destinada para tal efecto la respectiva consulta y que se presenta como Anexo 11.2 al presente documento, registro que deberá contener:

- a. Fecha de creación
- b. Concepto sobre el cuál se presenta la consulta o requerimiento
- c. Identificación de la persona que radica la consulta
 - c.1. Persona Jurídica:
 - Nombre de la sociedad
 - RUC
 - Nombre de la persona que radica la consulta
 - Cargo de la persona que radica la consulta
 - Documento de identidad de la persona que radica la consulta
 - Información de contacto de la entidad y de la persona que radican la consulta
 - c.2. Persona natural:
 - Nombre de la persona que radica la consulta
 - Documento de identidad de la persona que radica la consulta
 - Información de contacto de la persona que radica la consulta
- d. Identificación del área de la Empresa involucrada o a la que será derivada la consulta.
- e. Asignación de código interno de registro de requerimientos

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.

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, en la plantilla destinada para tal efecto la respectiva consulta y que se presenta como Anexo 116.3 al presente documento, registro que deberá contener:

- a. Fecha del requerimiento
- b. Concepto sobre el cual se presenta la consulta
- c. Entidad que realiza el requerimiento
- d. Identificación del área de la Empresa involucrada o a la que será derivada la consulta.

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 INDECOPI

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



1.4 Plantilla para la Radicación Física de Quejas y Reclamos

Formulario de atención de reclamos										Anexo N° 1 - A	
Sistema Financiero											
Servicios complementarios y conexos										Número de reclamo	
										Fecha de reclamo	
Datos Personales:											
Apellido paterno			Apellido materno			Nombres					
Razón social / denominación social			Nombre del padre o madre o tutor (menor de edad)								
Documento de Identidad:			DNI	Carné de extranjería	Pasaporte	RUC	N°				
Dirección:											
Calle/av./Jk.		N°/MZ		Lote		Int/Dpto.	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento	
Teléfono fijo		Celular		Correo electrónico							
Vía del reclamo:											
Personal		Telefónica		Correo electrónico		Carta	Otro:				
Operaciones/servicios/productos											
Cuenta de ahorros (remuneraciones)						Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)					
Cuenta corriente						Títulos valores (pagaré, cheque, otros)					
Cuenta CTS						Pago de Servicios					
Cuenta de ahorros (otras)						Custodia de Valores					
Depósito a Plazo fijo						Dinero Electrónico					
Tarjeta de Débito						Garantías					
Tarjeta de crédito						Seguros					
Crédito de consumo						Atención al público					
Crédito Hipotecario						Otros:					
Crédito Pyme											
Especificaciones de la operación/servicio/producto (según corresponda):											
N° de cuenta						Tipo de Seguro:					
N° de tarjeta						Otros:					
Moneda											
Motivos:											
Transacciones mal procesadas / mal realizadas						Cobros indebidos: intereses, comisiones, gastos, tributos					
Problemas con cajeros automáticos propios						Problemas relacionados con cajeros correspondientes					
Problemas con cajeros automáticos ajenos						Demora/incumplimiento en envíos de correspondencia					
Operaciones no reconocidas						Demora en la rectificación en la central de riesgos					
Otros problemas presentados con la tarjeta						Errores en la compra o venta de moneda extranjera					
Resolución del contrato						Problemas relacionados con las garantías					
Incumplimiento del secreto bancario						Problemas con cheques					
Entrega de billetes falsos						Otros:					
Monto reclamado:											
Documentos que se adjuntan:											
										1	
										2	
										3	
										4	
										5	
Detalle del reclamo:											
Plazo estimado para resolver:											
Firma del cliente						Firma del receptor del reclamo					
						Nombre					
La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de Atención al Usuario											