

Manual de Procedimientos (MP)

Denominación del procedimiento

Procedimiento para presentación y atención de solicitudes

Texto explicativo

En los casos en que el cliente desee efectuar alguna solicitud para realizar algún acto u obtener información deberá cumplirse el siguiente procedimiento:

1. El cliente deberá formular su solicitud mediante correo electrónico al buzón de atencion_al_cliente@totalsf.com.pe, indicando el acto o hecho que desea realizar.
2. Deberá adjuntar a la referida solicitud fotocopia del documento de identidad del solicitante si es persona natural, y si es persona jurídica indicar el cargo que desempeña en la misma.
3. Asimismo, el cliente deberá adjuntar documentación y/o información que considere necesaria para la tramitación de su solicitud.
4. El cliente deberá estar al día en el pago de todas sus obligaciones.
5. Total Servicios Financieros mediante correo electrónico, pondrá en su conocimiento la respuesta a su solicitud, y en caso de ser necesaria información previa, la requerirá por ese mismo medio antes de resolver la solicitud efectuada.

Versión Octubre 2024	Manual Específico	Reglamentos, Manuales, Políticas y Procedimientos. Todas las áreas.
Documento Reservado – Solo para uso interno		