

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS **TOTAL SERVICIOS FINANCIEROS**

La atención de los reclamos que presenten los usuarios de los Servicios que brinda **TOTAL SERVICIOS FINANCIEROS** seguirá el siguiente procedimiento:

1. Presentación del reclamo:

El cliente podrá ingresar a la página web de Total Servicios Financieros y dirigirse al ícono del **Libro de Reclamaciones**, donde registrará su reclamo según corresponda. Asimismo, podrá presentarlo a través del correo electrónico [atención al cliente@totalsf.com.pe](mailto:atención_al_cliente@totalsf.com.pe).

2. Requisitos para la presentación del reclamo:

El reclamante deberá proporcionar la siguiente información:

- **Identificación del reclamante:** nombres y apellidos, correo electrónico, teléfono celular, tipo y número de documento de identidad, dirección y, de corresponder, nombre de la empresa con la que se encuentra relacionado.
- **Información del bien o servicio contratado:** descripción del bien o servicio brindado por Total Servicios Financieros.
- **Detalle del reclamo y pedido del consumidor:** descripción clara y precisa de la disconformidad respecto del producto o servicio brindado, así como el pedido concreto del consumidor.
- **Documentación sustentatoria:** adjuntar la información o documentación que sustente el reclamo, la cual formará parte del expediente correspondiente.

3. Registro del reclamo:

La persona responsable de recibir el reclamo deberá registrarlo oportunamente, asignándole el número de orden correspondiente y consignando cada uno de los puntos materia del reclamo, en el formato de registro de reclamos establecido para tal efecto.

4. Evaluación del reclamo:

La persona responsable recibirá la carpeta de reclamo y solicitará los antecedentes e información necesaria a las áreas involucradas. Asimismo, podrá requerir los informes que considere necesarios para la evaluación y atención del caso, tales como informes legales, contables u otros que correspondan.

5. Emisión de la respuesta:

El Responsable de Atención de Reclamos, dentro del plazo establecido según el tipo de reclamo y de acuerdo con los indicadores de gestión establecidos en el Manual de Gestión de Conducta de Mercado, emitirá el informe correspondiente y comunicará al usuario la respuesta a su reclamo. El plazo máximo para su atención será de 15 días hábiles, salvo las excepciones previstas en la normativa aplicable.

6. Disconformidad con la respuesta:

En caso de que el usuario no se encuentre conforme con la respuesta emitida, podrá recurrir a las instancias o mecanismos que correspondan, tales como el **Defensor del Cliente Financiero** o **Indecopi**. Asimismo, podrá presentar sus consultas o denuncias ante la **Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS**, según corresponda.

7. Archivo y conservación:

Una vez concluido el procedimiento, el Encargado de Reclamos será responsable de efectuar el archivo y conservación de toda la documentación relacionada con cada uno de los reclamos atendidos, de acuerdo con las disposiciones internas y la normativa aplicable.

Oficina de Atención al Usuario

Piso 16