

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:

- El Área de Cobranzas y el Área Comercial recibirán los reclamos formulados por los Usuarios de los Servicios que brinda **TOTAL SERVICIOS FINANCIEROS**. Abrirán una carpeta y se la remitirán al Responsable de Atención de Reclamos.

- Requisitos obligatorios para la presentación de Reclamo:

- Presentar un reclamo a través de medio escrito, por correo electrónico a la cuenta total@totalsf.com.pe, carta, fax, o cualquier otro medio.
- Adjuntar la información sustentatoria sobre su reclamo, información que formará parte de la carpeta antes mencionada.
- Detallar clara y concretamente el motivo del reclamo, describiéndolo con la mayor precisión posible.
- Determinar expresamente la forma como quiere que le sea comunicada la respuesta del reclamo efectuado.
- La persona responsable que recepcione el reclamo deberá llenar el formulario correspondiente.
- La persona responsable que haya recepcionado el reclamo deberá cumplir con registrar el mismo en el momento que lo reciba asignándole el número de orden que le corresponda y detallando cada punto del reclamo y la determinación del cliente de la forma como desea le sea comunicada la respuesta del reclamo, dentro del formato de registro de reclamos que para tal efecto ha sido creado.

- El Responsable de Atención de Reclamos recibirá la Carpeta de Reclamo y solicitará los antecedentes a las Áreas involucradas en el Reclamo, así como los informes que pudiera requerir para absolver la consulta, tales como informe legal, contable, etc.

- El Responsable de Atención de Reclamos en el plazo establecido según el tipo de reclamo, -de acuerdo a lo señalado en los Indicadores de Gestión del Manual de Gestión de Conducta de Mercado- emitirá un

Informe y la comunicación al Usuario con la respuesta a su reclamo. El plazo máximo para dar por resuelto el reclamo es de 15 días.

- En caso de que el Usuario no se encuentre conforme con el resultado del pronunciamiento deberá proceder a interponer un nuevo reclamo y/o recurrir ante diversas instancias tales como el Defensor del Cliente Financiero, Indecopi, según corresponda. Asimismo, el usuario podrá presentar sus consultas o denuncias ante el PAU (Plataforma de Atención del Usuario de la SBS).

- El Subgerente Legal, responsable del Área de Consultas y Reclamos, será el encargado de efectuar el archivo de toda la documentación relacionada a cada uno de los reclamos efectuados por los clientes, una vez concluido con el procedimiento respectivo.

Oficina de Atención al Usuario

Piso 16