

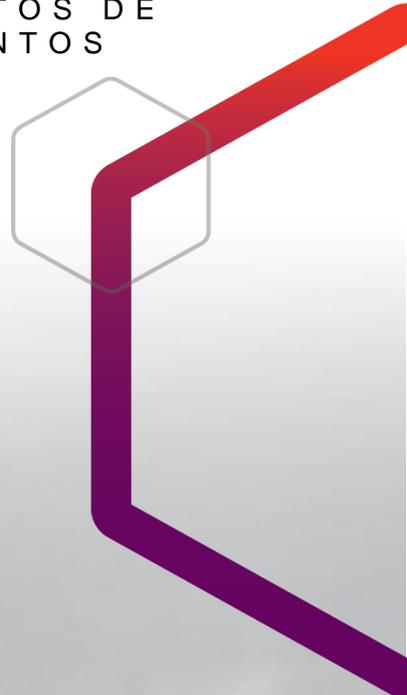


Global reach
Local knowledge

INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

TMF FiduPerú S.A. Sociedad Fiduciaria
Setiembre 2024

Versión 1
Público





1. Información sobre la atención de reclamos y requerimientos

Conforme al Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobado por Resolución SBS N°04036-2022 y sus normas modificatorias, el sistema de gestión de reclamos y requerimientos de TMF Fiduperú se establece para la atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, clientes y terceros en su representación, así como la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del reclamo y/o requerimiento.

- **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 de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Cliente:** usuario con quien TMF Fiduperú contrata la prestación de algún servicio o suministro de producto financiero.

Toda mención a reclamos en el presente documento se entiende también efectuada respecto de quejas, en cuanto resulte aplicable.

- **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.

Por la naturaleza de los servicios brindados por la Empresa, no se han identificado reclamos que, por sus características, siempre sean resueltos en beneficio del usuario sin la necesidad de efectuar análisis previo, por lo que todos los reclamos requerirán de un previo análisis para su resolución.

2. Procedimiento de atención de reclamos

Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios, clientes o por terceros en nombre de estos, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de 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.

Los usuarios, clientes o un tercero a nombre de estos, podrán presentar sus reclamos a través de los canales señalados en el numeral 5.

Al momento de la presentación del reclamo, se deberán precisar los datos de identificación y aquellos necesarios para efectuar la notificación de la respuesta. Una vez informados los canales disponibles de respuesta a los reclamos, se registrará el canal elegido. En caso no se indique el canal para recibir la respuesta al reclamo o en caso este sea presentado por un tercero, TMF Fiduperú envía la respuesta a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario.

Para una mejor atención, es importante contar con una descripción detallada del reclamo y la documentación de sustento completa y específica (soportes). Asimismo, informar si el reclamo se encuentra vinculado con un reclamo previo.

En caso TMF Fiduperú determine que es necesario contar con soportes adicionales, solicitará al reclamante que los entregue en un plazo no menor a dos (02) días hábiles. Durante este periodo, el plazo para la atención del reclamo se suspende. La reanudación del plazo ocurre al vencimiento del plazo concedido o desde que se reciban los sustentos, lo que ocurra primero.

TMF Fiduperú evaluará la información y sustentos presentados y definirá la respuesta que se dará, la cual incluirá la información establecida por el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, precisando expresamente si el reclamo es atendido a favor del reclamante o de la Empresa. Asimismo, incluirá la descripción de la respuesta considerando los elementos particulares del reclamo y/o la operación realizada, y las instancias a las que puede recurrirse en caso de no encontrarse conforme con la respuesta.

En los casos de reclamos que no sean resueltos a favor del usuario, se incluirá la fundamentación y justificación de la respuesta brindada y puesta a disposición la documentación de sustento, según corresponda.

3. Procedimiento de atención de requerimientos

Los requerimientos son comunicaciones realizadas por los usuarios, clientes o terceros en nombre de estos, por la que se busca una acción por parte de la Empresa.

Comprende:

- Consultas, entendidas como comunicaciones por las que se busca que TMF Fiduperú proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre,



desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la Empresa.

- Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que TMF Fiduperú posee sobre la relación que mantiene o mantuvo sus usuarios.
- Otras solicitudes distintas siempre que no se trate de lo siguiente:
 - Aspectos relacionados a la definición de reclamos
 - Aspectos propios de la ejecución/administración de los contratos como operaciones en cuenta, entre otros
 - Modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos
 - Solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicios

Los usuarios, clientes o un tercero a nombre de estos, podrán presentar sus requerimientos a través de los canales señalados en el numeral 5.

Al momento de la presentación del requerimiento, se deberán precisar los datos de identificación y aquellos necesarios para efectuar la notificación de la respuesta.

Para una mejor atención, es importante contar con una descripción detallada del requerimiento y la documentación de sustento, de corresponder.

4. Plazos de atención

El proceso completo para dar respuesta a un reclamo o requerimiento no podrá ser mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil a su presentación.

Excepcionalmente, el plazo puede extenderse siempre que por la naturaleza del reclamo o requerimiento se requiera el pronunciamiento previo de un tercero. En estos supuestos, la ampliación del plazo será comunicada dentro del plazo inicial de 15 días hábiles, con la explicación del motivo y precisión del plazo estimado de respuesta.

5. Canales para presentación y respuesta

Para efectos de la presentación de reclamos y/o requerimientos, TMF Fiduperú pone a disposición los siguientes canales:

- a. A través de la línea telefónica: 997 502 471
- b. Mediante carta escrita enviada a la oficina de la Empresa ubicada en Av. Cavenecia 151, Oficina 701, Miraflores, Lima, Perú.
- c. Mediante correo electrónico a la dirección: Ope.Fiduperu@tmf-group.com
- d. Físicamente en la oficina de la Empresa, diligenciando el formulario de atención de reclamos o documento de requerimiento.



A través de la página web: <https://www.tmf-group.com/es-co/locations/the-americas/peru/negocios-fiduciarios/>, se podrá descargar el formulario de atención de reclamos para ser presentado de acuerdo con los literales b); c); y/o d) anteriores.

La respuesta a los reclamos y/o requerimientos será remitida por la vía elegida o determinada a momento de la presentación. En el evento en el que la persona que presentó el reclamo o requerimiento haya suministrado una dirección de correo electrónico al momento de su presentación, la respuesta se remitirá igualmente por esta vía.