

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Amérika Financiera es el socio ideal y elegido por usted para atender las necesidades de financiamiento de su empresa y desarrollar negocios rentables y seguros mediante la aplicación de procedimientos que se basen en los principios de calidad, orden, transparencia y agilidad.

Si tuviera alguna consulta, solicitud, reclamo o aclaración, sobre una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a nuestras operaciones, productos o servicios, ponemos a su disposición los siguientes canales de atención y contacto:

1. **Vía Telefónica:** Con su Oficial de Negocios a través de nuestras dos centrales 611-1700 o al 611-1718
2. **Por escrito:** Mediante carta dirigida a nuestra Unidad de Atención de Reclamos, o mediante el formulario de Atención de Reclamos del Sistema Financiero disponible en la página web o el Libro de Reclamaciones disponible en nuestras oficinas
3. **Vía Correo Electrónico:** Buzón "Servicio al Cliente":
servicioalcliente@amerikaf.pe
4. **Oficinas de Amérika Financiera**
 - Jorge Basadre 310 Piso 3 San Isidro
Teléfono:(51-1) 611-1700 – (51-1) 611-1718
 - Centro Comercial Cayma Oficina 47, Arequipa.
Teléfono:(51-054) 275-639
RPC (51-054) 959-226-877

Se ha establecido el siguiente procedimiento con la finalidad de asegurar una calidad uniforme al usuario.

Procedimiento para la atención de consultas

- a) El personal que reciba una consulta deberá brindar la información correspondiente y/o derivarla al área especializada para su atención. Los canales de comunicación mediante los cuales se pueden realizar consultas a La Financiera son de manera personal, a través del funcionario de negocios, con el área especializada, o vía correo a: **servicioalcliente@amerikaf.pe**.
- b) El personal que reciba cualquier requerimiento sobre información competente a sus funciones atenderá al usuario hasta la satisfacción del mismo, indicando al cliente que las condiciones pactadas en su operación y absolviendo cualquier duda sobre las mismas, estas consultas o aclaraciones no se ingresarán en el registro de reclamos y serán atendidas dentro del plazo de atención fijado para el efecto.
- c) Cuando el personal del Area de Negocios / Enlace a cargo reciba un requerimiento de información sobre un contrato/operación puntual atenderá al usuario hasta la satisfacción del mismo, indicando al cliente las condiciones pactadas en la operación que se encuentran detalladas en los anexos del

Contrato actuando de manera diligente en cumplimiento del reglamento, estas consultas o aclaraciones no se ingresarán en el registro de reclamos.

- d) Las respuestas deben ser inmediatas de manera verbal o por mail, según corresponda.
- e) Al responder la consulta debe asegurarse que el usuario haya entendido correctamente la información proporcionada, de resultar improcedente o inaplicable se le comunicará inmediatamente.
- f) Para ampliar la información se comunicará al usuario que la relativa a los ámbitos de transparencia se encuentra publicada en la página Web (www.amerikaf.pe) invitando al cliente a visitar la página referida para aclarar cualquier duda en relación al tema
- g) En caso que no se pueda dar atención al usuario en el plazo establecido, el personal a cargo le enviará una comunicación indicando que su requerimiento esta siendo atendido y que tomará un tiempo adicional para su resolución.

Procedimiento para la atención de Reclamos

- a) El personal que reciba un reclamo deberá brindar la información correspondiente sobre los procedimientos de atención y derivarla al área especializada para su atención. Los canales de comunicación mediante los cuales se pueden realizar reclamos a La Financiera son de manera personal, a través del funcionario de negocios, llamando a la central telefónica o con el área especializada vía correo a: **servicioalcliente@amerikaf.pe**, adicionalmente tiene a su disposición en la página web el Formulario de Atención de Reclamos del Sistema Financiero y en nuestras oficinas el Libro de Reclamaciones
- b) Al momento de la presentación de los reclamos, el personal debe registrar los datos personales del usuario (nombres completos y cargo en la empresa de ser el caso) y verificar si la dirección domiciliaria o electrónica a la cual deberán remitir la comunicación de respuesta coincide con los datos registrados en Tabla de personas, caso contrario se registrará la nueva dirección para remitir la comunicación de respuesta. Adicionalmente, en dicha oportunidad, para el caso de los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios se podrá pactar un mecanismo de respuesta diferente como la página web, vía telefónica, correo electrónico o estado de cuenta entre otros y llenar la información contenida en el Formulario de Atención de Reclamos
- c) En los casos que no se tenga comunicación expresa sobre la variación del domicilio se entenderá que se mantiene el domicilio señalado en los contratos suscritos con el Usuario.
- d) Cuando persistan las necesidades de información o no se encuentre satisfecho, se trasladará el requerimiento vía correo electrónico al Oficial de Atención al Usuario con los datos personales del usuario (nombres completos y cargo en la empresa de ser el caso) y nueva dirección domiciliaria a la cual se enviará la comunicación de respuesta (de ser el caso).

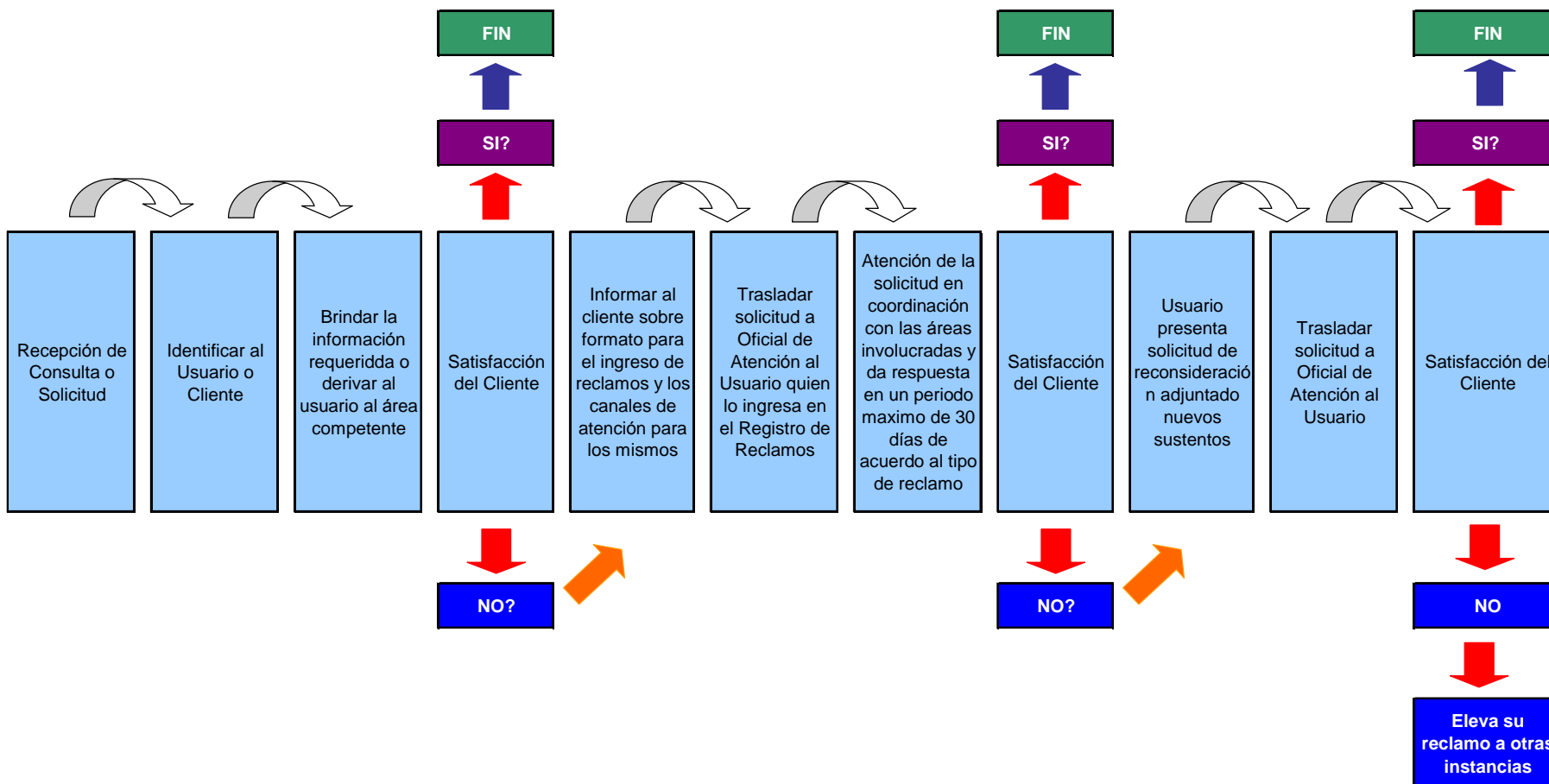
- e) El Oficial de Atención al Usuario atenderá los reclamos en un plazo que no excederá de 30 días para satisfacer las necesidades de información del usuario y dejar constancia de que el requerimiento ha sido atendido en el plazo establecido por La Financiera. Al recibir el reclamo se informará al cliente sobre el plazo de atención según corresponda que variarán en función a la complejidad del reclamo.
- f) En caso que no se pueda dar atención al usuario en el plazo establecido, se le enviará una comunicación indicando que su requerimiento esta siendo atendido y que tomará un tiempo adicional para su resolución precisando el tiempo estimado de respuesta.
- g) Respecto a los reclamos presentados personalmente por los usuarios a través de los establecimientos de atención al público, se considerará la información que se incluye en el formulario de reclamos disponible en el libro de Reclamaciones.
- h) Respecto a los reclamos presentados a través de canales distintos al presencial se deberá pactar con el cliente la forma como se le hará entrega del reporte correo electrónico u oficinas de atención al público donde se encontraran a su disposición en el mismo día en el que fue presentado el reclamo. De ser posible se solicitara al cliente el llenado del formato de reclamos disponible a través de la pagina web, para reenviar el cargo respectivo.
- j) El Libro de reclamaciones será obligatoriamente entregado al consumidor y estará a su disposición al momento de dejar constancia de una queja o reclamo. Cuando se trate de un reclamo la primera hoja de reclamo será entregada al consumidor, la segunda hoja autocopiativa quedará en posesión de La Financiera, la tercera hoja autocopiativa será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitado por éste y se implementará una cuarta hoja autocopiativa de control administrativo para el seguimiento del Oficial de Atención al Usuario.

Si el cliente no esta de acuerdo con la resolución inicial de América Financiera podrá solicitar una reconsideración; adjuntando información adicional y sus argumentos para la reconsideración al Área de atención de reclamos y si no estuviera de acuerdo con la respuesta puede acudir a:

- ✓ La Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs: Jr. Junín N° 270 - Lima o al call center 428-0555 ó 0800-10840. www.sbs.gob.pe/contactenos.
- ✓ Indecopi a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) a los Teléfonos 224-7777 en Lima y desde provincias al número gratuito 0800-4-4040, en las sedes de Lima y Provincias de Indecopi, www.indecopi.gob.pe

La empresa difunde la información de conformidad con la Ley N° 28587 y Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante la resolución SBS N° 1765-2005 y demás modificatorias.

DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS



Consultas atendidas por las diferentes Areas	Area a Cargo	Responsable	Tiempo estimado para su Atención del Cliente o Usuario en días calendario
Carta de No Adeudo o de No Deuda Vencida	Cobranzas	AC	2-4 días
Aplicación de pagos	Cobranzas	AC	2-4 días
Consultas sobre liquidaciones de deuda	Cobranzas	AC	3-4 días
Aclaración de Calificación / Clasificación del cliente	Negocios	FN	7 días
Consultas sobre Reprogramación de cuotas, cronogramas, modificación de condiciones	Negocios	FN / OS	5 días
Liquidaciones por Precancelación Total o parcial	Negocios	FN	3 días
Aplicación de Indemnización por siniestros	Negocios	FN	5 días
Condiciones del contrato	Negocios	FN / OS	3 días
Sobre precuotas	Negocios	FN	3 días
Sobre condiciones de póliza	Negocios	OS	3 días
Transferencias Vehiculares	Operaciones	JS	25 días
Tramites vehiculares (Duplicados de Placas, Tarjetas, etc)	Operaciones	AS	20 días
Trámite de Papeletas	Operaciones	AS	20 días

Reclamos	Responsable	Tiempo estimado para su Atención del Cliente o Usuario en días calendario
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	OAU	20-30 días
Problemas referidos a seguros contratados	OAU	20-30 días
Reporte indebido en la Central de Riesgos	OAU	10-15 días

Leyenda:

OAU 01AGO11

AC: Asistente de Cobranzas AS: Asistente de Soporte de Operaciones FN: Funcionario de Negocios	JS: Jefe de Soporte de Operaciones OS: Oficial de Seguimiento OAU: Oficial de Atención al Usuario
--	---