

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS **LEASING TOTAL S.A.**

La atención de los reclamos que presenten los usuarios de los Servicios que brinda LEASING TOTAL S.A. seguirá el siguiente procedimiento:

- El Area de Cobranzas y el Area Comercial recibirán los reclamos formulados por los Usuarios de los Servicios que brinda LEASING TOTAL .S.A., abrirá una carpeta y se la remitirá al Responsable de Atención de Reclamos.

- Requisitos Obligatorios para presentación de Reclamo:

- Presentar un reclamo a través de medio escrito, ya sea por correo electrónico a la cuenta leasingtotal@leasingtotal.com.pe, carta, fax, o cualquier otro.
- 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 creado y publicado por la SBS.
- 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 Areas 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 el rubro VII.- Indicadores de Gestión del Manual de Atención de Reclamos- emitirá un Informe y la comunicación al Usuario con la respuesta a su reclamo, la misma que será entregada al Area de Cobranzas con los antecedentes y la Carpeta de Reclamo para su tramitación. El plazo máximo para dar por resuelto el reclamo es de 30 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 Gerente Legal, responsable del Area 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 06