

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLICITUDES

### ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es toda solicitud que exprese insatisfacción o disconformidad con la operación, producto o servicio recibido, que puede implicar un incumplimiento contractual o normativo, así como manifiesta la presunta afectación de su legítimo interés.

### ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es toda aquella comunicación que exprese disconformidad respecto de la atención al público u otros aspectos no vinculados directamente al producto/servicios o la relación con el Cliente.

### ¿QUE ES UNA SOLICITUD?

Es una petición formal para requerir una gestión operativa interna, entrega o puesta a disposición de información y/o documentación (ejemplo constancia, actualizaciones de datos, información del producto o servicio, etc.). Puede estar sujeta a evaluación, aprobación o rechazo.

### ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR RECLAMOS Y SOLICITUDES?

Toda persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por Fondos SURA.

### ¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTO UN RECLAMO Y SOLICITUD?

Lo puedes presentar de manera verbal o escrita a través de cualquiera de nuestros Canales de Atención:

Contact Center: llamando al (01) 572 - 7777 opción 1 o 0800-17800.

Correo electrónico: escribiéndonos a

[servicioalcliente.sab.pe@surainvestments.com](mailto:servicioalcliente.sab.pe@surainvestments.com)

Tu Asesor de Inversión: por correo electrónico o carta.

Presencial: Av. Canaval y Moreyra 532, San Isidro.

## ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PRESENTAR EN UN RECLAMO O SOLICITUD?

Debes identificarte y para hacerlo tienes dos opciones:

- Brindar tu nombre completo y número de documento de identidad. En el caso que sea una empresa, debes brindar tu RUC, o
- Indicar tu código de Cliente.

Describir detalladamente el motivo de tu reclamo o solicitud.

En caso presentes tu reclamo presencial, deberás firmar el libro de reclamaciones

## ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN DE UN RECLAMO?

El plazo máximo de atención de un reclamo es de 15 días hábiles improrrogables contados desde que recibimos tu reclamo hasta que recibes la respuesta a través del canal indicado.

## ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD?

El plazo máximo de atención de una solicitud es de 30 días desde su recepción, en función a su complejidad.

## ¿CÓMO SE ENVÍA LA RESPUESTA A UN RECLAMO O SOLICITUD?

Te enviaremos una comunicación a tu correo electrónico personal o a tu domicilio, según tu elección.