

## ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Se precisa que una queja es aquella manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa disconformidad referida a la atención recibida.

## ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la comunicación que presenta un cliente, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la supuesta afectación de su legítimo interés.

## ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR RECLAMOS?

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

## ¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTO UN RECLAMO?

Lo puedes presentar de manera verbal o escrita a través de cualquiera de nuestros Canales de Atención, los mismos que serán atendidos de manera inmediata.

Si deseas presentar un reclamo, ponemos a tu disposición nuestros siguientes canales de contacto:

- Contact Center: llamando al 572 - 7777 (Lima) opción 1 o al 0800 -17800 (Provincias).
- Correo electrónico: escribiéndonos a [servicioalcliente.fondos@sura.pe](mailto:servicioalcliente.fondos@sura.pe)
- Tu Asesor de Inversión: puedes hacerle llegar tu reclamo por mail o carta.
- Agencia: Av. Canaval y Moreyra 532, San Isidro.

## ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PRESENTAR EN UN RECLAMO?

- 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.
  - Indicar tu código de Cliente.
- Describir detalladamente el motivo de tu reclamo.
- Firmar el libro de reclamaciones en caso presentes tu reclamo en nuestras agencias.

## ¿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 repuesta en el lugar acordado.

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

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