



## **Procedimiento de Atención de Reclamos**

### **a) Formas de Presentación**

Directamente el titular del servicio debidamente acreditado o, de ser el caso, su representante legal o apoderado con facultades suficientes, podrá presentar su reclamo a través de las siguientes formas:

- **Presencial:** Acercándose a una de nuestras oficinas o plataformas, podrá registrar los datos necesarios en nuestro sistema de "Atención de Reclamos" mediante una solicitud en formato autorizado.

Una vez registrado en el Módulo de Reclamos, se le proporciona el Formato de Reclamos debidamente llenado y, firmado por el reclamante y de ser el caso adjuntará documentos que sustenten lo solicitado. Así mismo, es posible registrarlo por medio del Libro de Reclamaciones físico, si así lo desea.

- **Vía Web:** Se puede presentar el reclamo mediante un formulario interactivo, ubicado en nuestra página web de FOGAPI, siendo la ruta correcta: <https://comercial.fogapi.com.pe/FIANZAWEB/reclamos/reclamos.aspx>

### **b) Puntos de recepción**

En nuestras oficinas de forma presencial, acercándose a:

#### **1. Oficina Principal:**

- **Lima:** Av. Camino Real 157, San Isidro.

## **2. Oficina Especial Permanente:**

- **Chiclayo:** Calle Torres Paz N° 317.
- **Arequipa:** Av. Trinidad Moran Mz K Lt 1, Urb. León XIII– Cayma.

## **3. Plataformas de Atención de Cliente:**

- **Cajamarca:** Jr. Juan Villanueva 571 - Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.
- **Cusco:** Av. La Cultura 1706 B-2 Oficina 305 –Wanchaq.
- **Huancayo:** Av. Giráldez N° 634 - Cámara de Comercio de Huancayo.
- **Piura:** Av. Fortunato Chirichingo Mz. A Lt. 2ª, Urb. San Eduardo A-2 - Cámara del Comercio y Producción de Piura.
- **Tarapoto:** Jr. Alegria Arias de Morey N° 111
- **Trujillo:** Jr. Junín N° 444

## **c) Datos mínimos**

Al momento de la presentación de un reclamo, se deberán de registrar los siguientes datos mínimos:

- Nombre y apellidos completos y/o razón social.
- Copia del DNI (Documento Nacional de Identidad) o N° R.U.C.
- Dirección actualizada o correo electrónico actualizado.
- Servicio materia del reclamo. (Producto por el que reclama)
- Motivo materia del reclamo.
- Fecha de la operación motivo del reclamo.
- Importe por el que se origina el reclamo.
- Descripción precisa del reclamo y hechos que lo fundamenten.
- Presentación si fuese el caso de la documentación que sustenta el reclamo.

## **d) Seguimiento del reclamo**

A través de nuestro Servicio de Atención de Reclamos vía Telefónica:  
Comuníquese con nosotros por medio de este servicio, para saber el estado de su reclamo desde las 9:00 horas hasta las 18:00 horas de lunes a viernes, a través de nuestros siguientes teléfonos:

- **Oficina Principal:** (01) 7000-100 Anexo: 128
- **Oficina Especial Permanente Chiclayo:** (074) 239294
- **Oficina Especial Permanente Arequipa:** (054) 274943
- **Cajamarca:** (076) 506160
- **Cusco:** (084) 225362
- **Huancayo:** (064) 200162
- **Piura:** (073) 323965
- **Tarapoto:** (042) 780837
- **Trujillo:** (044) 222251