

## **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS**

### **I. OBJETIVO**

Establecer los principios y políticas diseñadas para que los trabajadores y funcionarios responsables en la atención a los Usuarios proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes, asegurando transparencia en la difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos, cláusulas generales de contratación, y cualquier otra característica de importancia en las operaciones y servicios con la finalidad que los usuarios y público en general tomen decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar con FOGAPI.

### **II. BASE LEGAL**

Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del sistema financiero aprobado por resolución SBS N° 3274-2017 y modificatorias.

### **III. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

El Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios, se fundamenta en los siguientes principios, que definen el marco en el que se debe proporcionar información y atención a los usuarios de FOGAPI.

- **SERVICIO AL USUARIO:** La actuación de todos los colaboradores de FOGAPI estará orientada hacia una cultura de servicio, donde satisfacer las necesidades del usuario es el centro de las diferentes actividades a desarrollar.
- **TRANSPARENCIA:** La actuación de todos los colaboradores de FOGAPI estará orientada a la transparencia de información con el Usuario a fin de brindarle las herramientas necesarias para la toma de decisiones de consumo informadas y acorde a sus necesidades.
- **RESPONSABILIDAD:** La actuación de todos los colaboradores de FOGAPI estará basada en la seriedad y responsabilidad garantizando el cumplimiento de los compromisos asumidos con los usuarios.
- **ORIENTACIÓN HACIA LA MEJORA CONTÍNUA:** La actuación de todos los colaboradores de FOGAPI se fundamenta en la mejora continua como forma de pensar y actuar.

### **IV. POLÍTICAS DE FOGAPI PARA ATENCIÓN AL USUARIO**

Las políticas, recogidas en este documento son lineamientos generales para la atención al usuario desarrolladas a partir de los principios fundamentales.

- 1.1. FOGAPI establecerá y mantendrá al día los mecanismos adecuados para ofrecer una información clara, explícita, comprensible y detallada de las tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos, asociados a los diferentes productos y servicios que brinda.
- 1.2. FOGAPI utilizará medios de difusión, tales como hojas impresas y la página web para tener a disposición de los Usuarios, el Tarifario vigente, así como los formularios contractuales utilizados para la contratación de los productos y servicios que brinda.
- 1.3. FOGAPI capacitará constantemente al personal responsable en la atención a los Usuarios, respecto a las disposiciones en materia de protección al consumidor y transparencia de información, a través de la participación de los mismos en seminarios y talleres sobre el tema.
- 1.4. FOGAPI contará con un Sistema de Administración de Reclamos y Requerimientos, debidamente implementado y con mecanismos adecuados para la absolución de los mismos.
- 1.5. FOGAPI asegurará la competencia del personal responsable en la atención a los usuarios, mediante la formación, capacitación y cualificación necesarias para cubrir cada puesto.
- 1.6. FOGAPI asumirá un compromiso explícito de implementar y cumplir las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros.

## **V. RESPONSABILIDADES GENERALES**

- 5.1. El Consejo de Administración de FOGAPI, es el responsable del establecimiento, funcionamiento y cumplimiento de las políticas generales que permitan contar con un Sistema de Atención al Usuario adecuado.
- 5.2. La Gerencia General a través del Oficial de Conducta de Mercado será responsable de coordinar la implementación de las medidas que sean necesarias para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario.
- 5.3. Los trabajadores y funcionarios de FOGAPI responsables de la Atención al Usuario, tienen el deber de cumplir con las políticas, controles y procedimientos establecidos en el Manual del Sistema de Atención al Usuario y/o en el Código de Buenas Prácticas para la Atención al Usuario.

## **VI. BUENAS PRACTICAS EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS**

- 6.1 Ofrecer una información completa y veraz sobre las tasas de interés moratorio y compensatorio, comisiones y gastos, asociados a las diferentes operaciones y servicios que brinda FOGAPI.
- 6.2 Absolver las consultas de los usuarios referentes a los aspectos contractuales, y en general, con relación a las operaciones y servicios que brinda FOGAPI.
- 6.3 Disponer del tiempo necesario para la capacitación y para la actualización constante respecto a las operaciones y servicios que brinda FOGAPI.
- 6.4 Contribuir en el proceso de implementar y comprobar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario de FOGAPI.