

Procedimiento de Atención de Reclamos

a) Formas de Presentación

Los Usuarios podrán presentar los reclamos a través de los siguientes canales:

- Canal presencial: a través de las oficinas de atención al público.
- Canal electrónico: a través del libro de reclamaciones dispuesto en la página web.
- Canal telefónico
- Canales digitales: página web, enlaces en aplicaciones de dispositivos móviles, en aplicaciones de mensajería, entre otros similares.

b) Puntos de recepción

En nuestras oficinas de forma presencial, encuentra nuestras sedes en <https://www.fogapi.com.pe/contacto/>

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
- Documento de Identidad o N° R.U.C (Para el caso de ciudadanos extranjeros se procederá conforme a lo dispuesto en el Oficio N° 13323-2020-SBS).
- Dirección
- Servicio o producto materia del reclamo
- Número de teléfono
- Motivo del reclamo
- Descripción precisa del reclamo y hechos que lo fundamenten.
- Canal de respuesta
- Fecha de la operación motivo del reclamo
- Presentación si fuese el caso de la documentación de sustento del

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: 1015
- **Whatsapp:** 945 714 470