

Anexo 1

Cuadro Comparativo Política de Clientes

Texto Vigente	Texto Modificado
<p>12. Procedimientos de Consulta, Reclamos y Solución de Conflictos (...) El plazo máximo para la atención de consultas y/o reclamos será de 30 días calendarios desde la fecha de presentación del reclamo, Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del reclamante antes de la culminación del plazo inicial, según lo dispuesto por la Resolución SMV N° 006-2012-SMV/01 a través del medio previamente acordado con el Cliente. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá ser realizada por escrito. (...)</p>	<p>12. Procedimientos de Consulta, Reclamos y Solución de Conflictos (...) El plazo máximo para la atención de consultas y/o reclamos será de <u>15 días hábiles improrrogables.</u> 30 días calendarios desde la fecha de presentación del reclamo, Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, <u>situación que es puesta en conocimiento del reclamante antes de la culminación del plazo inicial,</u> según El proceso de atención del reclamo se realizará de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución SMV N° 006-2012-SMV/01 <u>o aquella que la modifique, sustituya o complemente.</u> <u>El plazo para atender el reclamo se computa desde la fecha de presentación del respectivo reclamo y si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá ser enviada por escrito.</u> a través del medio previamente acordado con el Cliente. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá ser realizada por escrito. (...)</p>