

FIT CAPITAL
SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSION

MANUAL DE USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo 3
2. Alcance 3
3. Base Legal 3
4. Definiciones.....3
5. ¿Quién puede presentar un reclamo o queja?.....4
6. Canales de presentación.....4
7. Plazo de atención.....4
8. Procedimiento de atención.....5
9. Inconformidad.....7
10. Registro y Reporte a Entidades Supervisoras.....8
11. Divulgación 8
12. Actualización y Versiones 9

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y responsabilidades para la gestión, registro y solución de los reclamos y quejas presentados por los clientes de FIT CAPITAL SAFI S.A

El propósito es garantizar que cualquier disconformidad sea atendida con agilidad, transparencia y estricto cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, utilizando el Libro de Reclamaciones como herramienta principal de gestión.

Este documento no solo asegura una respuesta oportuna al usuario, sino que actúa como una herramienta de mejora continua para identificar y corregir fallas en nuestros procesos operativos y digitales.

2. ALCANCE

Este manual es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores de FIT CAPITAL SAFI S.A, con especial énfasis en el área de Legal y Cumplimiento quien interviene en el análisis y resolución de las incidencias.

Dado que nuestro modelo de negocio prioriza la atención a través de plataformas tecnológicas, el alcance de este procedimiento cubre de manera principal todos los reclamos ingresados al Libro de Reclamaciones, ya sea a través de nuestra página web o de manera física.

Asimismo, las disposiciones aquí contenidas rigen para cualquier gestión realizada excepcionalmente de manera presencial en nuestra oficina, asegurando que el cliente reciba el mismo estándar de solución sin importar el medio de contacto utilizado.

El cumplimiento de este manual es responsabilidad de la Gerencia General, encargada de velar por que el Libro de Reclamaciones esté siempre disponible y operativo para el público.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

4. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación del presente manual y de acuerdo con la normativa de protección al consumidor, se establecen las siguientes definiciones que permiten categorizar correctamente las comunicaciones de nuestros usuarios:

a. **Libro de Reclamaciones**: Documento físico o virtual provisto por FIT CAPITAL SAFI S.A en el cual los clientes podrán registrar su reclamos o quejas sobre los productos o servicios financieros ofrecidos y/o adquiridos.

b. **Cliente (Consumidor o Usuario Final)**: Para los fines estrictos del presente manual y la normativa de protección al consumidor y sus modificatorias.

c. **Reclamo**: Se define como la manifestación de disconformidad del cliente, relacionada directamente con los productos o servicios financieros adquiridos o contratados.

En nuestro contexto, esto incluye discrepancias en el valor cuota de un fondo, incumplimiento de condiciones contractuales o cobros de comisiones no pactadas.

Todo Reclamo genera la obligación de emitir una respuesta formal por parte de la empresa en los plazos legales establecidos. Además, el Reclamo no constituye una denuncia, por tanto, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la regulación en materia de protección al consumidor.

El Reclamo se considera válidamente presentado e ingresado a nuestro sistema desde el momento en que el Cliente finaliza su registro a través de cualquiera de nuestros canales oficiales del Libro de Reclamaciones. La eventual notificación de prórroga del plazo de respuesta comunicada por FIT CAPITAL SAFI S.A. constituye un caso excepcional y no condiciona, pospone ni altera la fecha de cómputo original sobre la existencia y validez del Reclamo.

d. **Queja**: Se define como la manifestación de malestar o descontento del cliente que no está vinculado directamente a las condiciones del producto o servicio financiero adquirido o contratado, sino a la calidad de la atención recibida.

Esto abarca situaciones como la demora en la respuesta de un asesor digital, la falta de claridad en la información brindada o un trato inadecuado por parte del personal de soporte.

Aunque la queja no constituye una infracción contractual, debe ser atendida para mejorar los estándares de servicio. Además, la queja no constituye una denuncia, por tanto, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la regulación en materia de protección al consumidor.

5. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO O QUEJA?

De acuerdo con la definición establecida en el presente manual, el derecho a interponer un reclamo o queja a través del Libro de Reclamaciones se reconoce exclusivamente a las personas naturales que, actuando en calidad de Cliente, adquieran, utilicen o disfruten de nuestros servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

De conformidad con el Artículo IV (numerales 1.1 y 1.2) del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no se considera consumidor a quien adquiera o utilice los servicios para los fines de su propia actividad económica. En consecuencia, las personas jurídicas y clientes corporativos de FIT CAPITAL SAFI S.A. no están facultados para utilizar este canal.

Asimismo, se reconoce el mismo derecho a terceras personas naturales que, sin ostentar la calidad de Cliente, se vean afectadas o involucradas en nuestros servicios, siempre y cuando cumplan con los criterios de consumidor final descritos en el primer párrafo.

6. CANALES DE PRESENTACIÓN

FIT CAPITAL SAFI S.A dispone como canal principal de atención el Libro de Reclamaciones virtual, alojado de manera visible y accesible en nuestra página web institucional. Esta plataforma permite al usuario registrar su disconformidad de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de un formulario electrónico. Adicionalmente, se reconoce el derecho del cliente a presentar su reclamo de forma presencial en nuestra oficina administrativa**.**

7. PLAZO DE ATENCIÓN

FIT CAPITAL SAFI S.A. brindará una respuesta formal y detallada a cada Reclamo o Queja en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su presentación. Este plazo garantiza que cada caso sea analizado con el rigor técnico y legal necesario para emitir una resolución debidamente fundamentada.

Excepcionalmente, cuando la complejidad del Reclamo lo justifique, este plazo podrá prorrogarse. En dicho escenario, FIT CAPITAL SAFI S.A. notificará al Cliente antes del vencimiento del plazo inicial, sustentando de manera clara las razones de la prórroga y señalando la nueva fecha estimada de respuesta, la cual no excederá de quince (15) días hábiles adicionales.

El área de Legal y Cumplimiento, en conjunto con el área involucrada, realizará el monitoreo continuo de los casos pendientes para evitar su vencimiento. El cómputo de plazos considera únicamente días hábiles, excluyendo sábados, domingos y feriados nacionales.

8. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

La atención del Reclamo o Queja inicia con su registro en el Libro de Reclamaciones tanto físico como virtual. Se considera la fecha de registro del Reclamo o Queja para contabilizar el plazo de respuesta desde el día hábil siguiente.

En caso el registro se realice a través del Libro de Reclamaciones físico ubicado en las oficinas de FIT CAPITAL SAFI .; el personal de FIT CAPITAL SAFI S.A brindará el apoyo necesario para que el cliente ingrese su Reclamo o Queja correctamente. Además, se habilitará un orden preferente para los clientes que se acerquen a presentar un Reclamo o Queja presencialmente.

Terminado el registro en la hoja de reclamación se le entregará al cliente la hoja original; mientras que una copia será archivada por FIT CAPITAL SAFI S.A y otra más será remitida o entregada cuando INDECOPI lo solicite.

En caso el registro se realice a través del Libro de Reclamaciones virtual ubicado en nuestra página web institucional; se pondrá a disposición este manual al momento de registrar el Reclamo o Queja.

Terminado el registro en la hoja de reclamación virtual se le permitirá al cliente la impresión de esta y su envío automático al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación virtual, dejándose constancia de la fecha y hora del registro.

La hoja de reclamación, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, debe consignar la siguiente información mínima:

- **a.** Denominación que permita identificar claramente a la hoja de reclamación como tal, incluyendo la razón social de FIT CAPITAL SAFI S.A, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección de la oficina, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- **b.** Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto.
- **c.** Fecha del Reclamo o Queja
- **d.** Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.

e. Identificación del producto o servicio contratado

f. Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo

g. Detalle del Reclamo o Queja

h. Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el Reclamo o Queja

i. Espacio físico para que FIT CAPITAL SAFI S.A anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la Queja o Reclamo

j. Firma del cliente en el caso del Libro de Reclamaciones físico

k. Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (cliente, FIT CAPITAL SAFI S.A, INDECOPI)

En caso de que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del Reclamo o Queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

Concluido el procedimiento de registro, la hoja de reclamación es trasladada a las áreas competentes para su evaluación. Si de su revisión se evidencia que se trata de un RECLAMO, aun cuando el cliente haya marcado erróneamente la opción QUEJA o no haya marcado ninguna opción, se deberá darle el trámite de un RECLAMO de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

PARA LOS RECLAMOS

Durante la evaluación no puede condicionarse la atención de los Reclamos de los Clientes al pago previo del producto o servicio materia de dicho Reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

FIT CAPITAL SAFI S.A podrá ofrecer una solución que satisfaga el pedido del cliente de la cual debe dejarse constancia expresa de lo ofrecido, y el cliente, de estar de acuerdo, prestar su conformidad declarando expresamente “ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR EL RECLAMO” u otra frase que permita dejar constancia indubitable que acepta la propuesta ofrecida por FIT CAPITAL SAFI S.A para solucionar el RECLAMO.

Se considera lo siguiente para dejar constancia de la solución ofrecida por FIT CAPITAL SAFI S.A y la aceptación del cliente.

- **Para soluciones ofrecidas de manera presencial:** FIT CAPITAL SAFI S.A deja constancia de su ofrecimiento en la sección de la hoja de reclamaciones denominada “OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR” y el cliente debe prestar su conformidad con la indicación de la frase descrita previamente u otra frase equivalente adicionando en la misma sección su firma.

- **Para soluciones ofrecidas de manera no presencial:** FIT CAPITAL SAFI S.A puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico legal@fitcapital.pe , la misma permitirá dejar constancia documental de su propuesta.

  En dicho supuesto, se requiere de la respuesta del cliente mediante la cual acepte expresamente la solución de FIT CAPITAL SAFI S.A con la indicación de la frase descrita

previamente u otra frase equivalente. Al igual que el ofrecimiento, la respuesta del cliente puede ser enviada por correo electrónico que permita dejar constancia documental de su aceptación.

El envío del ofrecimiento de solución de FIT CAPITAL SAFI S.A suspende el cómputo del plazo previsto en el punto 7 por el plazo máximo de cinco (5) días hábiles. En caso de que el cliente no manifieste ninguna respuesta y menos su aceptación expresa dentro de dicho plazo, se tiene por rechazada la solución y subsiste la obligación de FIT CAPITAL SAFI S.A de emitir una respuesta formal al Reclamo.

De cumplirse con todo lo descrito previamente, se tiene por finalizado el reclamo, y se obliga a FIT CAPITAL SAFI S.A a cumplir con lo ofrecido al cliente. Por tanto, ya no es necesario que FIT CAPITAL SAFI S.A emita una respuesta formal al Reclamo.

PARA LAS QUEJAS

Si en la hoja de reclamación se consigna la opción "QUEJA", FIT CAPITAL SAFI S.A considerará la Queja recibida con la finalidad de optimizar sus procedimientos de atención al público. Queda en su criterio informar de estas medidas si lo considera necesario o manifestar su compromiso de implementarlas; sin embargo, FIT CAPITAL SAFI S.A no se encuentra obligado a brindar detalles sobre las medidas implementadas o a implementarse en atención a las Quejas que reciba.

Terminado el procedimiento de evaluación, se procederá a notificar la respuesta formal al cliente de manera virtual a través de los datos consignados en la hoja de reclamación. De no mediar ninguna observación por parte del cliente, se da por concluido el procedimiento y se iniciará con su archivo respectivo.

9. INCONFORMIDAD

FIT CAPITAL SAFI S.A reconoce que, tras la emisión de una respuesta formal, el Cliente puede mantener su disconformidad con la solución brindada. En tales casos, el usuario tiene expedito su derecho de acudir a instancias externas y administrativas para la revisión de su caso.

Asimismo, la formulación de un Reclamo o Queja en el Libro de Reclamaciones no supone una limitación para que el cliente pueda recurrir a otros mecanismos de solución de controversias; ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia en INDECOPI.

El manual establece que la respuesta final emitida por FIT CAPITAL SAFI S.A siempre deberá incluir, de manera clara y transparente, la información sobre las entidades ante las cuales el cliente puede presentar una Queja o Reclamo adicional.

El ejercicio de estas vías externas no invalida ni suspende el proceso de registro interno, pero marca el cierre de la etapa de gestión directa por parte de la empresa. Nuestra política institucional es de plena colaboración con estas autoridades, facilitando toda la información y medios probatorios que sean requeridos en los procesos de mediación o arbitraje que el cliente decida iniciar.

El área de Legal y Cumplimiento será la encargada de dar seguimiento a estos expedientes externos para asegurar que la postura de la empresa sea debidamente representada y fundamentada técnicamente.

10. REGISTRO Y REPORTE A ENTIDADES SUPERVISORAS

Como entidad sujeta a la supervisión de la SBS y la SMV, la compañía mantiene un sistema de registro cronológico y digital de todas las quejas y reclamos generados, el cual garantiza la inalterabilidad de los datos y su disponibilidad inmediata para fines de supervisión y fiscalización por parte de las entidades supervisoras e INDECOPI.

El contenido mínimo de información acerca de los reclamos o quejas puesto a disposición de INDECOPI es el siguiente:

1. Detalle del Reclamo o Queja
2. Tipo de producto o servicio
3. Motivo del Reclamo o Queja
4. Fecha de presentación del Reclamo o Queja
5. Datos del cliente (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.)
6. Fecha de atención
7. Sustento de la respuesta
8. Cualquier otra información que sea necesaria para los fines de la supervisión.

Adicionalmente, este registro centralizado permite categorizar las incidencias por producto, motivo y estado de resolución, sirviendo como la fuente oficial para la elaboración de los reportes estadísticos que deben ser remitidos periódicamente a los entes reguladores a través de sus portales oficiales.

La responsabilidad de la consolidación y envío de estos reportes recae en el área de Legal y Cumplimiento, quienes deben asegurar el cumplimiento de los cronogramas oficiales y la exactitud de la información reportada.

Asimismo, se establece una política de conservación de información que obliga a custodiar los expedientes de cada reclamo por un periodo mínimo de dos (2) años desde la fecha de presentación de la Queja o Reclamo en el Libro de Reclamaciones.

La información que debe ser necesariamente conservada es la siguiente:

- Las hojas de reclamaciones de naturaleza física o virtual
- La constancia de la respuesta al Reclamo o Queja

En caso de pérdida o extravío de alguna hoja de reclamación o del Libro de Reclamaciones, FIT CAPITAL SAFI S.A comunicará dicha situación a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

11. DIVULGACIÓN

El presente manual, al igual que sus eventuales modificaciones, entrará en vigor tras la aprobación del Directorio. Su divulgación oficial se realizará mediante correo institucional a todos los colaboradores de FIT CAPITAL SAFI S.A, garantizando asimismo su disponibilidad para los clientes ante cualquier requerimiento.

12. ACTUALIZACIÓN Y VERSIONES

El presente documento se actualizará en estricta observancia del marco normativo vigente, así como ante cualquier modificación necesaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales pertinentes

A continuación, se adjunta el cuadro de versiones:

Concepto	Fecha	Responsable
Creación del Manual	20/06/2026	Área Legal y Cumplimiento
Aprobación del Manual	18/09/2026	Directorio General
Divulgación y Publicación	24/09/2026	Área Legal y Cumplimiento