

COÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA RELACIÓN DE LA EDPYME Y LOS USUARIOS

EDPYME GMG Servicios Perú S.A., de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 4 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS 3274-2017), establece el Código de Buenas Prácticas, tomando en cuenta la importancia que significa la relación entre la Empresa y los usuarios (clientes).

Por ello, a continuación, se presentan los Códigos De Buenas Prácticas, alineado a los principios de la Gestión de Conducta de Mercado:

9.1. Oferta de productos y servicios:

- a. La EDPYME cuenta con procedimiento y políticas para la creación y/o modificación de productos y servicios financieros que ofrezca a los usuarios, velando por el cumplimiento de los derechos de los usuarios por la adquisición de los mismos, según lo estipulado en el la normativa del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- b. La EDPYME velará que el contenido de su publicidad, promociones e información a los usuarios sea completa, clara y no se preste o induzca a confusiones o errores.
- c. La EDPYME procurará que la información contenida en su publicidad sea explícita y adecuada al medio a través del cual se difunde. Asimismo, informará sus ofertas o promociones especiales de manera clara, indicando en ellas las condiciones más relevantes, sus bases y la vigencia de las mismas.
- d. La EDPYME explicará en forma adecuada a los usuarios las características de sus productos y servicios, por medio de vías de comunicación apropiadas sobre cualquier cambio, para asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar.
- e. La EDPYME velará que sus productos y servicios tengan las siguientes características:
 - Sean de óptima calidad y operen en concordancia con los sistemas y procedimientos internos de la Empresa.
 - Se encuentren en concordancia con las ofertas y la publicidad de las mismas.
 - Cuenten con la información correspondiente que exige la normativa interna y de la SBS

9.2. Transparencia de la Información:

- a. La Empresa brindará información sobre sus productos y servicios antes, durante y después de establecida la relación de consumo.
- b. La Empresa brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención con los que cuenta.
- c. La empresa brinda información clara y oportuna sobre sus tasas y tarifas. ya sea a través de sus Oficinas Especiales (folletos informativos), teléfono, página web, correo electrónico u otro medio idóneo.
- d. La empresa cuenta con mecanismos de revisión y control de la claridad de la información antes de difundir su publicidad.

- e. La empresa capacita periódicamente a sus colaboradores en relación a sus políticas de atención al usuario e información relevante, así como de sus productos y servicios financieros para informar oportunamente al usuario.

9.3. Gestión de Reclamos:

- a. La EDPYME pondrá a disposición de los usuarios canales de atención para para la atención de sus consultas, requerimientos y/o reclamos respecto de sus productos, servicios e información publicada a través de las Oficinas Especiales, página web, folletos, entre otros.
- b. Durante la atención al usuario, la empresa realiza esfuerzos para que sus colaboradores ofrezcan un trato cordial, respetuoso y no discriminatorio.
- c. La EDPYME recibirá, atenderá y emitirá respuesta a los reclamos y consultas de los usuarios en los tiempos establecidos, según INDECOPI y SBS, y de acuerdo a las políticas y procedimientos de servicio al cliente internos.
- d. La EDPYME controlará regularmente la calidad de servicio y atención a clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario para mantener altos estándares en esta materia.