



Manual de Uso – Buzón de Prácticas Cuestionables

Antes de usar el Buzón debes tener en cuenta lo siguiente:



Buzón de Prácticas Cuestionables



¿Quiénes pueden usar este canal?	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores• Clientes• Proveedores• Otros
¿Qué situaciones se pueden denunciar?	<ul style="list-style-type: none">• Actos de presunción de Fraude• Incumplimientos de carácter ético.
Si al realizar una denuncia, deseas identificarte, podrás hacerlo y se mantendrá absoluta reserva sobre tu identidad. La información que proporciones será tratada de manera confidencial y 100% anónima.	

Se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

Reclamo

Son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Pueden ser reportados por los siguientes canales:

- Red de agencias y oficinas especiales a nivel nacional.
- Central de Llamadas: 47-1000 (desde La Libertad) y al 0801-1-4700 (desde cualquier llamada del Perú a costo de llamada local)
- Página web:
https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/atencionalcliente_contactenos.html

Actos de presunción de fraude

Son indicios o señales de alerta de fraude cometidos por un colaborador, tercero o en colusión de ambos.

Relacionados a:

Apropiación de recursos

Manipulación y falsificación de documentación e información

Suplantación de identidad

Entre otros

Incumplimientos de carácter ético

Son incumplimientos de los valores institucionales, criterios de conducta personal, laboral y profesional establecidos en el Código de Ética y Conducta de Caja Trujillo.

Relacionados a:

Hostigamiento sexual

Clima Laboral

Conflictos de interés

Entre otros

Son reportados mediante:

Buzón de
Prácticas
Cuestionables



Recuerda que: Fraude es un incumplimiento de carácter ético; pero no todo incumplimiento de carácter ético es un fraude.



Establece un medio de comunicación efectivo para el reporte de denuncias garantizando la confidencialidad, anonimato y seguridad del denunciante.

1

Elabore su denuncia y reúna las evidencias.

2

Ingrese al Buzón de prácticas cuestionables.
www.cajatrujillo.com.pe

3

Ingrese su denuncia de forma anónima o indicando sus datos.

4

Realice el seguimiento de su denuncia.
- Código de Denuncia
- Clave



Registro de Denuncia

Ingrese a la dirección web: www.cajatrujillo.com.pe y haga clic en el Buzón de prácticas cuestionables.

A continuación se muestra la página de inicio del Buzón de prácticas cuestionables, en la cual podrá elegir ingresar su denuncia o realizar el seguimiento a una denuncia ya ingresada.

Inicio de la página web de Caja Trujillo. Se muestra el menú de navegación, las secciones de Home Banking y Promociones, y el Buzón de Prácticas Cuestionables. El Buzón de Prácticas Cuestionables está destacado con un icono de megáfono.

Bienvenido
Realiza tu denuncia sobre actos de presunción de fraude e incumplimientos de carácter ético; ocurridos en Caja Trujillo.

¿Quiénes pueden usar este canal?

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Terceros

Se garantiza la protección contra represalias o intimidación por haber realizado alguna denuncia.

Si al realizar una denuncia, deseas identificarte, podrás indicarlo en el sistema y se mantendrá absoluta reserva sobre tu identidad. La información que proporciones será tratada de manera confidencial y 100% anónima.

Más información Manual de uso Preguntas frecuentes

Registre su denuncia Seguimiento

Formulario de registro de denuncia

1. Datos del denunciante

2. Agencia y área relacionada a la denuncia

3. Datos del denunciado

4. Información relacionada a la denuncia

Ingresar los siguientes datos

1

No deseo registrar mis datos

Número de DNI

Nombres

Apellido paterno

Apellido materno

Domicilio actual

correo@ejemplo.com

Fecha nacimiento(Día/Mes/Año)

-- Usted es --

-- Seleccione una Agencia --

-- Seleccione una Oficina --

Con que área se relaciona su denuncia

2

Créditos

Ahorros

Logística

Otras

-- Seleccione una Área --

Ingresar el nombre del denunciado(de conocerlo):

Nombres

Apellido paterno

Apellido materno

Ingresar cargo del denunciado (de conocerlo)

Cree que la administración sabe del asunto?

Si No

Si es así, ¿Quién?

Con que tema esta relacionada su denuncia

-- Seleccione opción --

comentario

Por favor detallenos su denuncia (Hasta 5000 caracteres)

3

4

Ingresar los siguientes detalles

-- Cuanto tiempo esta ocurriendo esta incidencia --

-- Como se dio cuenta de esta situacion --

Las incidencias denunciadas son de conocimiento de otras personas(Clientes,proveedores,colaboradores)

Si No

¿Quiénes?

Para la atención de su denuncia, se requiere adjuntar algún sustento o evidencia de lo reportado:

Examinar...

P Z R M H K

*Ingresar el texto de la imagen

Guardar

[Seguimiento de denuncia](#)

Ingresar los siguientes datos

No deseo registrar mis datos

Número de DNI

Nombres

Apellido paterno

Apellido materno

Domicilio actual

correo@ejemplo.com

Fecha nacimiento(Dia/Mes/Año)

Colaborador

agencia españa

-- Seleccione una Oficina --

Con que área se relaciona su denuncia

Créditos

Ahorros

Logística

Otras

-- Seleccione una Area --

Puede ingresar su denuncia de manera anónima o proporcionando sus datos.

En caso de no desear registrar sus datos, solo debe indicar si es un cliente, colaborador o proveedor.

Luego debe indicar la agencia u oficina informativa relacionada a la denuncia.

Seleccione el área relacionada a la denuncia

Ingrese el nombre del denunciado(de conocerlo):

Diego

Portilla

Castillo

Asesor de Negocios

Cree que la administración sabe del asunto?

Si No

Si es así, ¿Quién?

Con que tema esta relacionada su denuncia

Manipulación y Falsificación de Información y Docu

Proporcionar información falsa

comentario

Colaborador adjuntó documentos falsos en expediente de crédito.

Ingrese los datos del denunciado:

- Nombres y apellidos
- Cargo

Indique si la jefatura del denunciado tiene conocimiento de los hechos denunciados.

Indique el tema relacionado a su denuncia.

Detalle su denuncia siendo descriptivo y objetivo.

Ingresar los siguientes detalles

Mas de 8 meses

Lo vi

Las incidencias denunciadas son de conocimiento de otras personas (Clientes, proveedores, colaboradores)

Si No

¿Quiénes?

Para la atención de su denuncia, se requiere adjuntar algún sustento o evidencia de lo reportado:

[Seguimiento de denuncia](#)

Indique desde cuando ocurre la incidencia y cómo se dio cuenta de la situación.

También debe indicar si existen más personas que saben del hecho denunciado.

Adjunte documentos como evidencia de su denuncia.

Haga clic en el botón guardar para ingresar su denuncia.

Se Registro Satisfactoriamente la Denuncia

Su código de denuncia es:

Contraseña de la denuncia:

Por favor, anote el código y la contraseña de su denuncia para que luego pueda consultar el estado

Concluida la investigación correspondiente se le informará las medidas adoptadas.

Luego de registrar la denuncia, se le brindará un **código de denuncia** y una **clave** para que pueda realizar el seguimiento.



Buzón de prácticas cuestionables

Bienvenido

Realiza tu denuncia sobre actos de presunción de fraude e incumplimientos de carácter ético; ocurridos en Caja Trujillo.

¿Quiénes pueden usar este canal?


- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Terceros

Se garantiza la protección contra represalias o intimidación por haber realizado alguna denuncia.

Si al realizar una denuncia, deseas identificarte, podrás indicarlo en el sistema y se mantendrá absoluta reserva sobre tu identidad. La información que proporciones será tratada de manera confidencial y 100% anónima.

[Más información](#) [Manual de uso](#) [Preguntas frecuentes](#)


[Registre su denuncia](#)


[Seguimiento](#)

Una vez registrada una denuncia, usted podrá realizar el seguimiento ingresando al Buzón de Prácticas Cuestionables y haciendo clic en el botón “Seguimiento de Denuncia”.

CAJA TRUJILLO

Seguimiento de Denuncia

Acceso a Estado De Denuncia

Número de Denuncia: 2019004812

Ingrese Clave: *****

Ingresar

Para realizar el seguimiento, usted debe ingresar el código de denuncia y clave proporcionadas por el sistema.

Datos de la Denuncia:Codigo de la Denuncia: **2019004812**Estado de la Denuncia: **Investigacion**Ver detalle de la Denuncia: [Click Aquí](#)**Datos del Denunciante:**Usted es: Area con que se relaciona la denuncia: **Datos del Denunciado:**Nombres: Apellidos: Cargo del Denunciado: Conocimiento de la Administración: Tema: Detalle de la Denuncia: Tiempo que está ocurriendo esta incidencia: Forma en que se dio cuenta de esta situación: Conocimiento de otras personas:

En el formulario de seguimiento, la denuncia podrá mostrar 3 estados:

1. Registrado
2. Investigación
3. Concluido
4. Derivado
5. Desestimado

- El estado "Registrado" se mostrará hasta que el administrador del buzón actualice el estado y emita un comentario.

- Una vez que el estado cambie, por ejemplo sea: "Investigación", usted podrá leer los comentarios del administrador del buzón, haciendo clic en donde muestra la flecha.

- El estado "Derivado" indica que su denuncia, al no tratarse de un indicio o señal de alerta de fraude, ha sido comunicada al Departamento pertinente para su atención.

- El estado "Desestimado" indica que su denuncia no cuenta con la información y/o evidencia suficiente para ser atendida.

Comentarios - Diálogo de página web

http://128.107.30.32/DenunciasCliente/wComentariosExterno.a

N°	Comentarios	Fecha	Información Adicional
1	GRACIAS POR USAR EL BUZÓN DE PRÁCTICAS CUESTIONABLES. SU DENUNCIA SE ENCUENTRA EN INVESTIGACIÓN.	04/11/2019 07:02 p.m.	Ingresar

INFORMACIÓN ADICIONAL

Seguimiento:

Adjuntar Archivo:

Al ingresar al detalle de los comentarios, aparecerá la siguiente ventana que va a contener el diálogo entre usted y el administrador del buzón.

Por ejemplo, en la imagen se muestra el primer comentario realizado por el administrador del buzón. Usted deberá hacer clic en “Ingresar” y podrá escribir una respuesta indicando información adicional y adjuntar nuevas evidencias relacionadas a la denuncia reportada.

Canales de Denuncia

Forma presencial

En el Dpto. de Prevención e Investigación de Fraudes

Teléfono

044-481890
Anexo 7098



Página web

Buzón de Prácticas
Cuestionables

Correo Electrónico

denunciadefraude@cajatrujillo.com.pe

Envío de información

A la Jefatura de Prevención e
Investigación de Fraudes

Dirección:

Av. España 2611 - Trujillo