

**NORMAS Y PROCEDIMIENTO
DE LA TASA DE
INDEMNIZACIÓN POSTAL
OPCIONAL DE ENVÍOS
EXPORTA FÁCIL**

SC-NP-010.00

SC-NP-010.00

I. OBJETIVO

Normar el procedimiento a seguir para la Indemnización por pérdida de envíos Exporta Fácil sujetos a la Tasa de Indemnización Postal Opcional.

II. ALCANCE

A la Subgerencia de Administraciones Postales de la Gerencia de Administración de Canales, Subgerencia de Operaciones Postales, Área de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial y la Subgerencia de Finanzas de la Gerencia de Administración de Recursos.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Estatuto Social de SERPOST S.A.
- 3.2. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.3. Convenio Postal Universal.
- 3.4. Normativa interna.

IV. DEFINICIONES

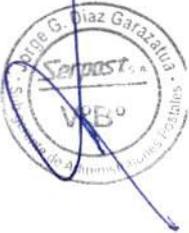
- a. **Exporta Fácil:** Es una solución integral orientada al exportador para simplificar el proceso de exportación. El valor FOB de la mercancía a exportar a través de este servicio no debe exceder a lo establecido por la legislación aduanera.
- b. **Declaración Exporta Fácil (DEF):** Es el formato de declaración de exportación para los exportadores que se acojan a la modalidad Exporta Fácil.
- c. **Exportador:** Son las personas jurídicas y personas naturales que cuenten con RUC.
- d. **Tasa:** En términos postales se entiende como valuación o estimación por los servicios prestados.
- e. **Tasa de Indemnización Postal Opcional:** Es un valor establecido por SERPOST S.A., cuyo pago le da derecho al exportador a recibir de la empresa una indemnización equivalente al 100% del valor FOB declarado del envío Exporta Fácil, aplicable sólo en caso de ocurrir la pérdida total del mismo.
- f. **Paquete o Envío Protegido:** Paquete físico cuyo valor declarado se encuentra cubierto por la tasa de indemnización postal opcional.
- g. **Pérdida:** El desconocimiento del paradero o ubicación del paquete o envío protegido, después de haber efectuado, sin éxito, todas las gestiones necesarias para encontrarlo.
- h. **FOB.-** Abreviatura empleada en el comercio internacional para indicar la locución inglesa Free On Board (libre a bordo) y que significa que la mercancía es puesta a bordo por el expedidor, siendo de cuenta del destinatario los gastos de fletes, aduanas, etcétera.



SC-NP-010.00

V. NORMAS

- 5.1. La indemnización que cubre el íntegro del valor declarado solo se aplicará cuando el exportador haya pagado la tasa de indemnización postal opcional, en cuyo caso, automáticamente renuncia a la percepción de las indemnizaciones establecidas por la Unión Postal Universal.
- 5.2. Los envíos no sujetos a la Tasa de Indemnización Postal Opcional se tratarán de acuerdo con las Normas y Procedimientos de Reclamos e Indemnización vigente. SERPOST S.A. en estos casos indemnizará según lo establecido en el Convenio Postal Universal (UPU).
- 5.3. La Subgerencia de Administraciones Postales, a través de las Administraciones Postales, será la encargada de ofrecer la Tasa de Indemnización Postal Opcional, la misma que se brindará en los puntos de admisión del Servicio Exporta Fácil a nivel nacional.
- 5.4. Con la finalidad de establecer las tarifas adecuadas para el contenido específico de cada envío según la descripción de su partida arancelaria, los envíos Exporta Fácil se han clasificado en dos categorías:
 - a. Categoría 1.- Comprende aquellos envíos cuyo contenido es de alto valor intrínseco y se considere cuasi dinero, es decir que el contenido pueda ser bien sustituto del dinero en sus funciones de depósito de valor y medio de pago (oro, plata, piedras preciosas).
 - b. Categoría 2.- Comprende a aquellos envíos cuyo contenido no es fácilmente convertible a moneda o dinero (productos que no se encuentran en la categoría 1).
- 5.5. El pago de la Tasa de Indemnización Postal Opcional será al contado, de acuerdo con la tarifa establecida por el Departamento de Estudios Económicos para la categoría del envío (paquete).
- 5.6. En caso de que el envío o paquete contuviera un objeto categorizado por su partida arancelaria como de alto valor intrínseco, todo el envío (paquete) tendrá la misma categoría, por lo tanto, la tarifa a cobrar será de acuerdo con esa categoría.
- 5.7. Los exportadores podrán proteger con la Tasa de Indemnización Postal Opcional todos los paquetes de una misma exportación (multipaquete) o elegir sólo alguno(s) de ellos.
- 5.8. No se protegerá documentos que estén o sean colocados dentro del envío y/o parte del contenido del paquete o envío.
- 5.9. Los envíos Exporta Fácil estarán protegidos por la Tasa de Indemnización Postal Opcional desde que el cliente acepte y pague por esta tasa o hasta que haya transcurrido el plazo máximo de seis (6) meses contados desde la admisión del paquete o envío protegido.
- 5.10. La Tasa de Indemnización Postal Opcional cubre exclusivamente la pérdida total del envío protegido, no se contempla retraso de entrega, expoliación o violación (sustracción), intervenciones y/o retenciones de Aduana, vicio propio o naturaleza intrínseca de la mercancía, lucro cesante, desastres naturales u otros similares.
- 5.11. El Área de Atención al Cliente y las Administraciones Postales recibirán los reclamos presentados por los clientes, a través del llenado del formato



SC-NP-010.00

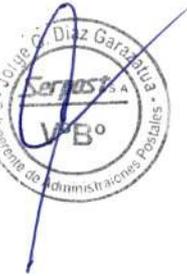
de Solicitud de Reclamo. El plazo máximo para presentar el reclamo es de seis (6) meses después de la admisión del envío.

- 5.12. El Área de Atención al Cliente es responsable de efectuar las investigaciones por pérdida del envío hasta un plazo máximo de 2 meses, de acuerdo con el servicio contratado (EMS, primera clase o segunda clase), contados a partir de la presentación de su reclamo; en caso de comprobarse la pérdida del envío después de la investigación, la Gerencia de Administración de Canales autorizará el pago de la indemnización del servicio.
- 5.13. El monto único por pagar por pérdida de los envíos sujetos a la tasa de indemnización postal opcional es el 100% del valor FOB declarado del envío o paquete protegido más su tarifa respectiva por concepto de flete, en cualquier categoría del paquete o envío.
- 5.14. La Subgerencia de Finanzas es responsable de efectuar el pago de la indemnización al cliente, el mismo que se efectuará en un plazo de 15 días calendarios después de la identificación de la pérdida.
- 5.15. SERPOST S.A. quedará eximida de toda responsabilidad en caso de falsificación, distorsión, omisión de información por el contratante, que hubiese impedido el servicio, así mismo el cliente perderá todo derecho de indemnización.

VI. PROCEDIMIENTOS

A.- VENTA DEL SERVICIO

- 6.1. Las Administraciones Postales ofrecerán la Tasa de Indemnización Postal Opcional en nuevos soles (según el tipo de cambio oficial) o en dólares, para lo cual se deberá tener en cuenta el valor FOB declarado del paquete o envío protegido.
- 6.2. Las Administraciones Postales visualizarán diariamente, en la página institucional de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP-SBS (www.sbs.gob.pe), el tipo de cambio en dólares, este valor servirá para cobrar la Tasa de Indemnización Postal Opcional.
- 6.3. El personal de expendio para la venta del nuevo servicio deberá verificar en la DEF la información del contenido, tipo de mercancía y valor FOB declarado, este último figura en la boleta o factura comercial. En caso de que el comprobante de pago indique el valor total, se solicitará al exportador que indique el desagregado de su monto, a fin de verificar el valor FOB del paquete o envío.
- 6.4. El exportador no se podrá acoger a la Tasa de Indemnización Postal Opcional una vez que se haya efectuado la admisión del envío o paquete.
- 6.5. Las expendedoras entregarán al cliente el formato de indemnización postal opcional (Anexo 1) el cual deberá ser llenado en forma manual, con letra legible en los campos en blanco; al momento de la entrega del formato a la expendedora, esta verificará que esté correctamente llenado y contemple la firma de aceptación de las condiciones del servicio. Finalizada la verificación se entregará al cliente una copia del formato.
- 6.6. Las expendedoras realizarán el registro de la venta en el Sistema de Administraciones Postales en la opción Atención al Público y efectuarán el cobro correspondiente.



SC-NP-010.00



- 6.7. Las Administraciones Postales remitirán semanalmente al Departamento de Contabilidad los reportes de ventas de la Tasa de Indemnización Postal Opcional del Exporta Fácil adjunto a los otros servicios.
- 6.8. El Departamento de Contabilidad será responsable de efectuar la transferencia de la información remitida por las Administraciones Postales al sistema contable y validar el ingreso de la Tasa de Indemnización Postal Opcional en la cuenta correspondiente.

B.- RECLAMOS DE LA INDEMNIZACIÓN POSTAL OPCIONAL

- 6.9. El cliente deberá presentar su reclamo por el paquete Exporta Fácil cubierto por la Tasa de Indemnización Postal en el formato Solicitud de Reclamo, adjuntando los siguientes documentos:
 - a. Copia de la DEF (Declaración de Exporta Fácil)
 - b. Copia de la boleta o factura comercial
 - c. Copia impresa del Comprobante de pago de SERPOST S.A. (factura)
- 6.10. Los reclamos serán recibidos dentro del plazo de seis meses después de la admisión del envío y la aceptación de la tasa de indemnización postal opcional.
- 6.11. El Área de Atención al Cliente realizará las investigaciones y coordinaciones pertinentes a fin de determinar la ubicación del paquete o envío protegido.
- 6.12. Comprobada la pérdida del paquete o envío protegido y determinada la responsabilidad, el Área de Atención al Cliente procederá a elaborar la solicitud de cheque por indemnización detallando los montos a recuperar, a cuenta de los responsables cuando corresponda (se detallará en el documento sustentatorio el monto a cobrar a las compañías de transporte o administraciones postales de destino en caso corresponda).
- 6.13. Se remitirá la solicitud de cheque con la documentación sustentatoria a la Gerencia de Administración de Canales para su visado y posteriormente remitirlo al Departamento de Contabilidad.
- 6.14. Se elaborará la carta en la cual se comunica al cliente el resultado final de su reclamo, en caso de indemnización, se indicará la dirección y fecha de cobro.
- 6.15. Recibida la solicitud de cheque con la documentación sustentatoria, el Departamento de Contabilidad procederá a registrar en el sistema contable la indemnización postal opcional.
- 6.16. En caso de que no se cuente con el monto de la indemnización postal opcional, el pago al beneficiario será cargada a la cuenta gasto de la empresa.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Se realizarán capacitaciones al personal de expendio a fin de brindar una eficiente información de la Tasa de Indemnización Postal Opcional al cliente.
2. Los casos no previstos en el presente documento serán resueltos por la Gerencia de Administración de Canales.

SC-NP-010.00



3. En caso se presentará un reclamo por un paquete o envío protegido pero que presente expoliación o signos de violación de contenido, el Área de Atención al Cliente deberá emitir un informe con la descripción de los hechos, siendo pertinente una evaluación caso a caso, considerándose siempre como un caso no previsto.



4. El presente documento deroga a la "Directiva de Tasa de indemnización postal opcional de envíos exporta fácil" (001-G/09), aprobada con fecha 13 de febrero del 2009.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

Código	Nombre	Fecha
001-G/09	Directiva de Tasa de indemnización postal opcional de envíos exporta fácil	13/02/2009



VIII.

AUTORIZACIÓN

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 25 FEB. 2025



[Handwritten Signature]

 ALEXANDER INPATTES POMAR
 Gerente General
 Serpost
 El Correo del Perú



ANEXO N° 1

ANVERSO



Serpost
El Correo del Perú



ExportaFácil
Serpost - El Correo del Perú

**FORMATO: TASA DE INDEMNIZACIÓN POSTAL
OPCIONAL- EXPORTA FÁCIL**

FECHA

DATOS DEL EXPORTADOR

NOMBRE DEL EXPORTADOR :	
RUC	
DIRECCIÓN :	
TELEFONO :	

DATOS DEL PRODUCTO

ENVÍO	Nro de FACTURA	PESO	Valor Declarado FOB (US\$)

IMPORTANTE
El infrascrito, cuyo nombre y dirección figuren en el envío, certifica que la información declarada en el presente formato es verídica y no omite ninguna información solicitada.

**Firma y Sello
Expendedora**

Firma del Remitente
DNI :
(Acepto las condiciones de la Tasa de
Indemnización Postal Opcional - Exporta
Fácil)



ANEXO N° 1
REVERSO

**CONDICIONES GENERALES DE LA TASA DE INDEMNIZACIÓN
POSTAL OPCIONAL - EXPORTA FÁCIL**

1. La Tasa de Indemnización Postal Opcional cubre única y exclusivamente la pérdida total del envío.
2. La Tasa de Indemnización Postal Opcional no cubre los siguientes casos:
 - a. Robo imputable a una persona con quien el exportador tenga una relación dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o único civil o cualquier empleado o amistad del exportador.
 - b. Actos delictivos o cualquier intento de los mismos por parte del exportador.
 - c. Toda y cualquier merma, pérdida de peso y/o volumen, o uso y desgaste del envío cubierto.
 - d. Pérdida, daño o gasto causado por vicio propio o por la naturaleza de la mercadería.
 - e. Toda y cualquier pérdida derivada directa o indirectamente de la demora en la entrega del envío, aun cuando la demora en la entrega fuera injustificada.
 - f. Cualquier pérdida consecuencial incluida pero no limitada a interrupción de negocios, pérdida de mercado o similares, demora, lucro cesante, intervenciones y/o retenciones de entidades gubernamentales.
3. El monto máximo a indemnizar bajo esta cobertura será de acuerdo al valor declarado FOB del envío o paquete protegido, renunciando a otras indemnizaciones establecidas por la Unión Postal Universal al momento de pagar y aceptar la Tasa de Indemnización Postal Opcional.
4. El pago de esta tasa será cancelado al contado por el cliente.
5. La cobertura Tasa de Indemnización Postal Opcional se inicia desde el momento que el cliente pague y acepte las condiciones del presente formato.
6. Se da por finalizada la cobertura cuando el envío llega a destino o cuando haya transcurrido el plazo máximo de 6 meses contados desde la admisión del paquete o envío protegido.
7. SERPOST tendrá como máximo hasta 2 meses para efectuar la investigación y confirmación de la pérdida, siempre y cuando se presenten los siguientes documentos:
 - a. Copia del DEF (Declaración de Exporta Fácil).
 - b. Copia de la boleta o factura comercial.
 - c. Solicitud de reclamo.
 - d. Comprobante de pago de SERPOST.

La empresa tendrá como máximo 15 días para el pago por la pérdida del paquete o envío, contados a partir de la confirmación de la pérdida. El monto único a pagar por indemnización es el valor declarado FOB del envío o paquete protegido más su respectiva tarifa por flete.
8. El tiempo máximo para la presentación de su reclamo es de 6 meses de admitido su paquete o envío.
9. SERPOST atenderá las quejas y reclamos que se presenten por el servicio brindado, en nuestras oficinas a nivel nacional y en la Central de Atención al Cliente, Av. Tomas Valle Cuadra 7 S/N Los Olivos, teléfono 511-5110.

