Financiera confianza | Fundación BBVA Microfinanzas

**Financiera Confianza S.A.A.**
**RUC 20228319768**
Calle Las Begonias 441 Int. 238C
San Isidro, Lima

**Información de Reclamos Atendidos**
**Periodo: Del 01/07/2023 al 30/09/2023**

| N° | Operaciones, Servicios o Productos | Motivos de Reclamos | Reclamos Absueltos | | Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | |
| 1 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 20 | 6 | 6 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 14 | 5 | 7 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 15 | 0 | 4 |
| | | Otros motivos | 47 | 33 | 9 |
| 2 | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 41 | 3 | 4 |
| | | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 16 | 1 | 3 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 10 | 1 | 5 |
| | | Otros motivos | 16 | 2 | 8 |
| 3 | Tarjeta de débito | Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 5 | 50 | 14 |
| | | Problemas relacionados a cajeros corresponsales | 3 | 5 | 15 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 2 | 2 | 31 |
| | | Otros motivos | 2 | 0 | 9 |
| 4 | Crédito de consumo | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 10 | 0 | 8 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 8 | 1 | 6 |
| | | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 6 | 0 | 5 |
| | | Otros motivos | 11 | 8 | 5 |
| 5 | Cuenta de ahorro (no incluye el código 102) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 10 | 10 | 6 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 2 | 6 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 3 | 2 | 12 |
| | | Otros motivos | 11 | 0 | 5 |
| 6 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 1 | 8 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 1 | 13 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 1 | 11 |
| | | Otros motivos | 1 | 1 | 10 |
| 7 | Cuenta CTS | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 1 | 3 | 3 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 10 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 19 |
| 8 | Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero) | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 2 | 6 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 15 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 22 |
| 9 | Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2 | 0 | 7 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 2 |
| 10 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 6 |
| | | | 268 | 142 | 8 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE | | | 1,777,854 | | |