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

Procedimiento de Atención de Requerimientos

Estimado cliente y/o usuario:

Financiera Confianza desea darle el mejor servicio, por eso atendemos sus consultas y requerimientos de información. Ponemos a su disposición los canales de atención, para que realicen los mismos con total comodidad y rapidez.

- *Red de Agencias a Nivel Nacional, dentro del horario de atención al público.*
- *Página web de la Financiera: https://confianza.pe/*

¿Quiénes pueden presentar alguna consulta o requerimiento de información?

En el caso de persona natural, el titular o usuario del producto y/o terceros en nombre de los usuarios, no es necesario acreditar la representación, y la respuesta será remitida al usuario de manera directa, a cualquiera de los canales registrados en la contratación.

En el caso de persona jurídica, el representante legal de la empresa.

Requisitos para la presentación de tu consulta o requerimiento de información:

- *Brindar la siguiente información: nombre y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, motivo del requerimiento, producto relacionado al requerimiento, detalle del requerimiento, dirección domiciliaria, correo electrónico y teléfono de contacto.*
- *Debes detallar de manera precisa la materia del requerimiento, cabe señalar que dependiendo del caso, te podremos solicitar mayor información.*
- *Debes identificarte con tu DNI original y en caso de representación mediante poder legalizado.*

¿En cuánto tiempo tendrá la respuesta?

Los requerimientos deberán ser atendidos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de haber sido presentados; dicho plazo sólo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

Si requiere una respuesta por escrito nos deberás precisar tu dirección domicilia o correo electrónico a la cual te la haremos llegar, de lo contrario estará a tu disposición a partir de la fecha indicada en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

Adicionalmente, una vez que la respuesta esté a tu disposición en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, te enviaremos al teléfono celular que nos indicaste al momento de presentar la solicitud un mensaje SMS comunicándote. Si has solicitado: constancias, duplicados y/o entrega de otros documentos, acércate a la Agencia donde efectuaste el pedido, donde gustosamente te los entregarán.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley No. 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Res. SBS No. 3274-2017 y Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante Res. SBS No. 04036-2022.