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 01/10/2023 al 31/12/2023

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	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	70	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	0	16
		Otros motivos	32	4	7
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	0	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	3	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	5	12
		Otros motivos	55	16	11
3	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	6	30	11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	4	0	9
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	3	6
		Otros motivos	4	1	8
4	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	5	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	5	7
		Otros motivos	3	3	9
5	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	5
		Otros motivos	10	1	9
6	Crédito de Consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	5
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	1	20
		Otros motivos	8	3	10
7	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	13
8	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	42
9	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
Total reclamos atendidos en el trimestre			288	91	10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,733,817		