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 01/02/2024 al 29/02/2024

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	3	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	12
		Otros motivos	12	5	11
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	15	0	6
		Problemas relacionados a garantías	0	2	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	8
		Otros motivos	5	4	10
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	8	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	10
4	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	10
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	1	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	10
		Otros motivos	3	0	9
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
		Otros motivos	2	0	11
6	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	12
		Resolución de contrato	1	0	7
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
9	Cuenta CTS	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	6
10	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	9
Total			**73**	**35**	**9**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			649,882		