

REPORTE DE RECLAMACIÓN – ATENCIÓN AL USUARIO (CONTINGENCIA)

Datos del cliente

Apellidos y Nombres y/o Razón Social

Representante / Apoderado del menor

Domicilio : _____

Datos del reclamo y/o queja

Nro. Reclamo

Canal de ingreso

Oficinas: _____

Registrado por

Tipo de Documento de identidad

Nro. De documento de identidad

Teléfono celular o red de mensajería virtual

Correo electrónico

De fecha y hora

Agencia / Dirección

Canal de respuesta y/o ampliación de plazo

Plazo estimado de respuesta

Financiera Confianza S.A.A. está en la obligación de dar respuesta a tu reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, en el caso de Microseguros un plazo de quince (15) días calendario, pudiendo ampliar el plazo, previa comunicación.

Producto y motivo

Operación, producto y/o servicio

Motivo _____

Nro. de cuenta

Sub-Motivo _____

Resumen del reclamo y/o queja Monto(opcional): _____

Descripción:

Pedido: _____

FIRMA DEL CLIENTE

Información importante

Financiera Confianza S.A.A. le recuerda que la presentación del presente reclamo:

- (i) No necesita intervención de abogado.
 - (ii) No implica el término de nuestra relación contractual.
 - (iii) Nos permitirá conocer sus inquietudes y mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Los reclamos están relacionados a los productos o servicios.
 - Las quejas no están relacionadas a los productos o servicios, es el malestar o descontento respecto a la atención al público.
 - El ingreso de un reclamo no te impide acudir a otras vías de solución ni es requisito previo para interponer una denuncia ante Indecopi.
 - Financiera Confianza está en la obligación de dar respuesta a tu reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, en el caso de Microseguros un plazo de quince (15) días calendario, pudiendo ampliar el plazo, previa comunicación.
 - El cliente autoriza a FC a entregar la presente hoja de reclamo a Indecopi/SBS en caso sea requerida.
 - El cliente o usuario revisa y declara haber sido debidamente informado por la Financiera sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta.