

REPORTE DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN – ATENCIÓN AL USUARIO
(CONTINGENCIA)

Datos del cliente

Apellidos y Nombres y/o Razón Social

Representante / Apoderado del menor

Domicilio

Datos del requerimiento de información

Nro. Requerimiento

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 requerimiento 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

Resumen del requerimiento de información

Descripción

Pedido: _____

FIRMA DEL CLIENTE

Información importante

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

- (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 requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa, comprendiendo los siguientes aspectos:

- a) Consultas: entendidas como las comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.
- b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los usuarios.

No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:

- c) Aspectos relacionados a reclamos.
- d) Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión o primas de seguros, entre otros); la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.
- e) La solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicios.

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

El cliente autoriza a FC a entregar la presente hoja de requerimiento 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.