

Procedimiento de la Atención de Reclamos

Estimado cliente y/o usuario:

Financiera Confianza desea darte el mejor servicio, por eso atendemos tus reclamos con una **atención preferente**, para que realices los mismos con total comodidad y rapidez ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención:

- Red de agencias a nivel nacional, dentro del horario de atención al público.
- A través de nuestra página web: <https://confianza.pe/>
- A través del aplicativo Financiera Confianza App
- Por teléfono al (01) 208-9080, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 6:30 p.m., excepto feriados. En caso de requerir alguna documentación de sustento, se te solicitará e informará los canales para presentar.

¿Quiénes pueden presentar algún reclamo?

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 su reclamo:

- Brindar la siguiente información: Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, motivo del reclamo, producto asociado, número de operación activa y/o pasiva según sea el caso, detalle del reclamo, dirección domiciliaria, correo electrónico y teléfono de contacto.
- Debes detallar de manera precisa los hechos materia del reclamo, cabe señalar que dependiendo del caso, te podremos solicitar nos adjuntes documentación adicional de sustento.
- Debes identificarte con tu DNI original y en caso de representación mediante el poder con firma legalizada.

¿En cuánto tiempo tendrá la respuesta?

Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de haber sido presentados, a excepción de los reclamos sobre micro seguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, de acuerdo con la normativa sobre la misma; dicho plazo sólo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que por la naturaleza del reclamo, 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 el reclamo 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.

¿Qué puedes hacer si no estás de acuerdo con la respuesta?

Puedes presentar nuevamente tu reclamo, presentando nuevos elementos probatorios para que sean reevaluados por nuestra misma institución.

Así mismo puedes presentar directamente tu reclamo a:

- Defensoría del Cliente Financiero (DCF), página web: www.dcf.pe
- Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI, página web: www.indecopi.gob.pe
- Plataforma de Atención al Usuario de la SBS, página web: www.sbs.gob.pe

¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

De acuerdo al DS No. 006-2014-PCM, todo establecimiento comercial que brinde atención al público deberá contar con un "Libro de Reclamaciones" para el registro de reclamos y quejas por parte de sus clientes o usuarios.

Financiera Confianza cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual.

La Empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley No. 28587, 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.