

Procedimiento para la Atención de Requerimientos

Estimado cliente y/o usuario:

Financiera Confianza desea darle el mejor servicio, por eso atendemos sus consultas y requerimientos de información, ponemos a su disposición el canal de atención, para que realices los mismos con total comodidad y rapidez.

- Red de Agencias a Nivel Nacional, dentro del horario de atención al público.

¿Quiénes pueden presentar alguna consulta o requerimiento de información?

En el caso de persona natural, el titular o usuario del producto y en el caso de persona jurídica el representante legal de la empresa.

Requisitos para la presentación de tu consulta o requerimiento de información:

- Brindar la siguiente información: nombre y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, motivo del requerimiento, producto relacionado al requerimiento, detalle del requerimiento, dirección domiciliaria, correo electrónico y teléfono de contacto.
- Debes detallar de manera precisa la materia del requerimiento, cabe señalar que dependiendo del caso, te podremos solicitar mayor información.
- Debes identificarte con tu DNI original y en caso de representación mediante poder legalizado.

¿En cuánto tiempo tendrá la respuesta?

Los requerimientos deberán ser atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios de haber sido presentados; dicho plazo sólo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del requerimiento lo justifique y previa comunicación.

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 los canales de atención mencionados, te llamaremos al teléfono que nos indicaste al momento de presentar la solicitud. Si has solicitado: constancias, duplicados y/o entrega de otros documentos, acércate a la Agencia donde efectuaste el pedido, donde gustosamente te los entregarán.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley No. 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Res. SBS No. 3274-2017.