Financiera confianza | Fundación BBVA Microfinanzas

Financiera Confianza S.A.A.
RUC 20228319768
Calle Las Begonias 441 Int. 238C
San Isidro, Lima

LIBRO DE RECLAMACIONES
REPORTE DE RECLAMACIÓN

RUC	**20228319768**	Hora de Presentación:	
Dirección de Agencia			
Fecha		N° de Reclamo:	

A. DATOS DEL CLIENTE O USUARIO

Apellidos y Nombres y/o Razón Social**:**
Tipo de documento de identidad:
Nro. De documento de identidad:
Dirección:
Distrito: Provincia: Departamento:
Teléfono fijo y/o celular: Correo Electrónico:
Representante/Padre o Madre o Tutor **(1)**:
Tipo de documento de identidad:
Nro. De documento de identidad:

B. DATOS DE LA RECLAMACIÓN Reclamo **(2)** ☐ Queja **(3)** ☐

Canal utilizado para formalizar el reclamo

Personal ☐ Telefónica ☐ Página Web ☐ Carta ☐ Otro ☐

B.1. Medio de Respuesta al Reclamo (4)

Por favor seleccione el medio por el cual desea que se le brinde respuesta al reclamo presentado:

Mediante Carta al domicilio señalado ☐ Mediante Correo Electrónico ☐
Mediante Carta en una Agencia y/o Oficina de atención al público ☐

B.2. Tipo de Operaciones, Servicios o Productos materia de Reclamación

☐ Cuenta de Ahorros (Remuneraciones).
☐ Cuenta CTS.
☐ Cuenta de Ahorros (Otras).
☐ Depósito a Plazo Fijo.
☐ Tarjeta de Débito.
☐ Crédito de Consumo.
☐ Crédito Hipotecario.
☐ Crédito Mype.
☐ Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario).
☐ Títulos Valores (pagaré, cheque, otros).
☐ Pago de Servicios.
☐ Dinero Electrónico.
☐ Seguros.
☐ Atención al Público.
☐ Otros:

B.3. Especificaciones de la operación, servicio y/o producto

☐ N° de Cuenta:
☐ N° de Tarjeta:
☐ Tipo de Seguro:
☐ Moneda:
☐ Otros:

B.4. Motivo de Reclamación

- ☐ Transacciones mal procesadas/mal realizadas.
- ☐ Problemas con cajeros automáticos propios.
- ☐ Problemas con cajeros automáticos ajenos.
- ☐ Operaciones no reconocidas.
- ☐ Otros problemas presentados con la tarjeta.
- ☐ Resolución del Contrato.
- ☐ Incumplimiento de Secreto Bancario.
- ☐ Entrega de billetes falsos.
- ☐ Cobros indebidos: intereses, comisiones, gastos, tributos.
- ☐ Problemas relacionados con cajeros corresponsales.
- ☐ Demora/incumplimiento en envíos de correspondencia.
- ☐ Demora en la rectificación en la central de riesgos.
- ☐ Errores en la compra o venta de moneda extranjera.
- ☐ Problemas relacionados con las garantías.
- ☐ Problema con cheques.
- ☐ Otros:

B.5. Detalle de la Reclamación (5)

Monto reclamado:

Descripción:

Detalle:

Pedido concreto:

Plazo estimado para resolver ☐ días calendarios ☐

B.6. Presenta documentación de sustento : SI ☐ **NO** ☐

B.7. Documentos que se adjuntan:

a)

b)

c)

B.8. Información Adicional (6)

Fecha de la Transacción	Establecimiento				Moneda	Monto

C. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE

Estimado cliente o usuario, FINANCIERA CONFIANZA 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.

D. NOTAS

(1) En caso de menores de edad. (2) Disconformidad relacionada a los productos o servicios (3) Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público. (4) En caso no haya seleccionado ninguna de las alternativas de respuesta al reclamo presentado, nuestra entidad optará por remitirle una Carta de Respuesta a la dirección de correo electrónico señalada. La respuesta al reclamo es comunicado conforme lo establecido por la Circular de Atención al Usuario. (5) Especificar en forma clara y sencilla los motivos de su reclamo. En caso requiera de mayor espacio adjuntar hoja adicional (6) Completar sólo en caso que el reclamo esté relacionado a su tarjeta de débito.

Firmo el presente, en señal de conformidad declarando haber recibido una copia del presente formato de reclamación.

FIRMA DEL CLIENTE O USUARIO	**NOMBRE, SELLO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL USUARIO**

E. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS

Fecha de comunicación de la respuesta (dd/mm/aaaa)			

i) En caso el cliente o usuario no consigne como mínimo su nombre completo, documento oficial de identidad (DOI), domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no

ii) La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

iii) Se le dará respuesta a su reclamo en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, a excepción de los reclamos sobre microseguros que será en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, pudiendose extenderse el plazo excepcionalmente, siempre que por naturaleza del reclamo se requiera el pronunciamiento de un tercero. La ampliación le será comunicado dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, ademas de precisarle el plazo estimado de respuesta.