Financiera confianza | Fundación BBVA Microfinanzas

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

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/01/2024 al 31/01/2024

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	10
		Otros motivos	14	4	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	14	13
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	13
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	3
3	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	7
		Otros motivos	1	0	3
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		Otros motivos	2	0	13
5	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	11
		Otros motivos	3	1	7
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	7
7	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	9
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
9	Otras garantías (reales y personales)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	13
Total			**66**	**30**	**9**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			609.377		