

Procedimiento para 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: www.confianza.pe.
- Por teléfono al (01) 208-9080 anexo 4587, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m., excepto feriados. En caso de requerir alguna documentación, se te orientará para que presentes dichos documentos en cualquiera de nuestras agencias de la red.

¿Quiénes pueden presentar algún reclamo?

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 su reclamo:

- Brindar la siguiente información: Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, motivo del reclamo, producto asociado, 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 treinta (30) días calendarios de haber sido presentados; dicho plazo sólo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique y previa comunicación.

La respuesta te será comunicada por escrito a la dirección domiciliaria o al correo electrónico que nos hayas indicado. Adicionalmente, una vez que la respuesta sea enviada por los medios 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.

¿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:

- 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 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Res. SBS No. 3274-2017.