

CONSULTORES FINANCIEROS S.A

CONFIANSA

POLITICA Y SEGURIDAD DE CONSULTAS Y GESTIONES MEDIANTE MENSAJERÍA PRIVADA POR MEDIO DE CUENTA DE WHATSAPP

1. Objeto del Servicio

CONFIANSA ofrece a los usuarios el servicio de mensajería privada a través de WhatsApp, permitiendo realizar consultas y gestiones dentro del horario de atención establecido, conforme a los términos y condiciones de este reglamento.

2. Usuarios del Servicio

El servicio de WhatsApp de CONFIANSA está disponible para clientes y usuarios del sistema financiero, referidos en adelante como "Usuarios".

3. Definiciones

Cliente: Persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, con quien CONFIANSA mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato o se encuentra en fases previas a la celebración de un contrato.

Usuario: Persona natural o jurídica, pública, privada o mixta que, sin tener una relación contractual con CONFIANSA, adquiere, utiliza o disfruta un producto o servicio financiero determinado, o que potencialmente puede llegar a adquirir, utilizar o disfrutar de tal producto o servicio.

4. Naturaleza y Alcance del Servicio

El usuario podrá realizar las siguientes consultas y gestiones, las cuales se encuentran configuradas dentro del flujo de atención disponible en el canal de WhatsApp:

Consultas	Gestiones
Información general de los préstamos	Consulta de asesor directamente
Consulta de saldo	Atención al usuario por agente humano
Estado de cuenta	Reporte de reclamos y quejas
Información de promociones	Solicitar préstamo, cuentas
Preguntas frecuentes	

5. Condiciones de Acceso al Servicio

Para utilizar el servicio de WhatsApp, el usuario debe contar con un teléfono móvil y conexión a internet.

Las conversaciones entre el usuario y los agentes de servicio al cliente se almacenan para fines de control de calidad.

El servicio de WhatsApp de CONFIANSA es gestionado internamente. El usuario acepta que la información sea almacenada en los sistemas de CONFIANSA, y que cualquier interrupción o problema técnico durante el uso del servicio será atendido por el equipo de soporte de CONFIANSA.

6. Condiciones de Almacenamiento y Contacto

Los datos serán gestionados conforme a las políticas de protección de datos de CONFIANSA, siguiendo estándares internacionales como ISO 27701 para seguridad en la protección de los datos.

Si el canal de WhatsApp no está disponible, los usuarios pueden comunicarse con CONFIANSA a través de:

- Teléfono: 2278-2737 / 8396-8522
- Correo electrónico: confiansa@confiansa.com.ni
atencionusuario@confiansa.com.ni
- Visitando la sucursal Mangua: Rotonda de Metrocentro 100 metros al Sur, 50 metros al Oeste.

Al finalizar la interacción con el agente de servicio al cliente, se ofrecerá una encuesta de satisfacción, cuya participación es opcional para el usuario.

El usuario también acepta recibir mensajes de CONFIANSA por WhatsApp con contenido publicitario, información sobre nuevos servicios o detalles importantes sobre productos financieros.

7. Validación de Acceso al Servicio

El número de teléfono oficial de CONFIANSA en el canal de WhatsApp es +505 7827-8933. Es responsabilidad del usuario contactar a CONFIANSA a dicho número oficial, asegurándose de que el contacto de WhatsApp esté identificado con un check verde de seguridad y las palabras "CONFIANSA" o "Cuenta de empresa oficial".

Cuando el usuario desee realizar una consulta sobre sus productos financieros, solicitar una gestión o trámite por el canal de WhatsApp, el agente de servicio al cliente le hará preguntas de validación para su correcta identificación. Si las respuestas son correctas, se atenderá su solicitud; de lo contrario, no podrá ser atendida por ese medio. Sin embargo, el usuario podrá realizar la gestión o trámite en la sucursal de CONFIANSA de su preferencia.

8. Advertencia Importante para Protección del Usuario

El usuario debe tener en cuenta que CONFIANSA nunca:

- a) Solicitará información confidencial por mensaje o llamada mediante el BOT.
- b) Pedirá ingresar contraseñas o credenciales en ninguna aplicación.
- c) Solicitará la actualización de datos personales por medio de WhatsApp. Esta gestión debe realizarse únicamente con un agente de CONFIANSA.