

¿Qué es el servicio de Punto de Reclamo?

Es un servicio gratuito que todas las Entidades Financieras tienen como obligación de brindar donde se pueden gestionar tus reclamos utilizando procedimientos formales para su debida atención.

¿Cómo procedo para presentar un Reclamo?

Para presentar su reclamo procede de la siguiente manera:

- 1.-** Acuda al Punto de Reclamo (PR) por medio del asesor comercial identificado en nuestras Agencias, y realice su reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando la documentación que considere necesaria.
- 2.-** Su reclamo será ingresado en el módulo informático del Punto de Reclamo (PR).
- 3.-** Una vez registrado su reclamo le entregarán un comprobante de recepción del mismo en el que se especifica el número de reclamo y plazo de respuesta.

En caso de que su reclamo tenga respuesta inmediata, se dará por concluido; de lo contrario, una vez se tenga respuesta, nos comunicaremos con Usted en un máximo 5 días hábiles administrativos, a partir de la fecha de recepción del mismo, al teléfono o dirección que nos indique. En caso de requerirse un plazo mayor, le comunicaremos a Usted, dentro de los cinco días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitiremos y pondremos a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor, dicha fecha no excederá los diez días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

En caso de encontrarse en desacuerdo con la respuesta emitida por nuestra institución, usted puede acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) disponible en todas sus oficinas.

Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su reclamo. La DCF, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.



Red Multiservicio



EDUCACION FINANCIERA

¿Cuáles son los métodos de Reclamos?

El consumidor financiero tiene derecho a presentar un reclamo si no está conforme con los servicios financieros que utiliza o si considera que sus derechos son vulnerados.

Método de reclamo en primera instancia

El Punto de Reclamo.

Es el lugar claramente identificado que debe estar disponible en todas las agencias de las entidades financieras, en el que cualquier consumidor financiero puede presentar un reclamo.

Adicionalmente, un consumidor financiero puede presentar un reclamo mediante el Call Center y pagina Web de la entidad financiera.

La entidad financiera tiene la obligación de emitir una respuesta escrita en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción del reclamo, con información veraz, completa, exacta, imparcial, verificable y comprensible.

Este trámite es totalmente gratuito.

Método de reclamo en segunda instancia

La Defensoría del Consumidor Financiero.

En caso de que un consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta emitida por una entidad financiera, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

¿Qué rol desempeña la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero?

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) regula, controla y supervisa los servicios financieros brindados por las Entidades del Sistema Financiero Boliviano.

Defensor del Consumidor Financiero



La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Sus principales atribuciones y funciones son:

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones –Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- Atender las consultas de los consumidores financieros.