

## ¿Qué es el servicio de Punto de Reclamo?

- El Punto de Reclamo (PR) es un servicio gratuito que las entidades financieras, como CIS S.R.L., están obligadas a brindar a los consumidores financieros. Este servicio permite gestionar formalmente los reclamos que presentes para su debida atención.

## Medios de Recepción de Reclamos

- Las formas de presentar un reclamo son:
  - Por escrito: En cualquier Punto de Atención Corresponsal o en la casa matriz de CIS S.R.L.
  - Por teléfono: A través de la línea gratuita 800-17-50-52.
  - Por internet: Usando el formulario disponible en el sitio web [www.cis-express.com](http://www.cis-express.com).
  - Por carta: Enviada a la dirección de la casa matriz

## ¿Cómo presento un reclamo en primera instancia?

- **Acude al Punto de Reclamo:**  
Dirígete a cualquiera de nuestros Puntos de Atención Corresponsales y presenta tu reclamo de manera escrita o verbal, adjuntando la documentación que consideres necesaria.
- **Registro del reclamo:**  
Tu reclamo será ingresado en el sistema del **Punto de Reclamo (PR)**, y se te entregará un comprobante de recepción que incluirá un número único de reclamo y el plazo para la respuesta.
- **Plazo de respuesta:**  
La entidad tiene un plazo de **5 días hábiles administrativos** para responder a tu reclamo, contados desde la fecha de recepción. Si se requiere un plazo mayor, se te informará dentro de esos 5 días la nueva fecha de respuesta.
- La respuesta debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible.
- Si no estás conforme con la respuesta, puedes acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.
- El consumidor puede desistir de su reclamo en cualquier momento, presentando un desistimiento por escrito. La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) emitirá una constancia que declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

## ¿Cómo presento un reclamo en segunda instancia?

- Si no estás conforme con la respuesta emitida por CIS S.R.L. en primera instancia, puedes acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.
- En cualquiera de las oficinas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Debes presentar una copia de la respuesta de la entidad financiera y otros documentos relevantes para tu caso.

## Funciones principales de la Defensoría del Consumidor Financiero

- La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros ante los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.
- Atender en segunda instancia los reclamos presentados por consumidores financieros.
- Registrar el reclamo y notificar a la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS - EF) cuando el reclamo haya sido presentado directamente ante la ASFI.
- Promover la conciliación entre consumidores y entidades financieras.
- Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la Defensoría.
- Realizar análisis sobre las necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- Definir los contenidos mínimos que deben ser considerados en los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras.
- Gestionar programas de Educación Financiera en apoyo a la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.

## Rol de la ASFI

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

## Atribuciones de la ASFI

- Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- Atender consultas de los consumidores financieros.