



PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS



PUNTO DE RECLAMO



? ¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es un servicio totalmente gratuito para el consumidor de servicio financiero, está controlado y regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Existe un punto de reclamo en cada Entidad de Intermediación, dispuesta a atenderlo.

? ¿Quiénes pueden presentar reclamos?

Toda persona natural o jurídica que utiliza o adquiere un producto o servicio en una Entidad Financiera regulada por ASFI sea o no Consumidor de servicio Financiero. Presentando su carnet de identidad.

? ¿Qué es un Reclamo?

Es la manifestación verbal o escrita realizada por los consumidores de servicio financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron prestados por las Entidades Financieras o ante la vulneración de sus derechos.

IMPORTANTE!

Aclarar que la Entidad Financiera queda prohibida realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamo (recepción y respuesta).



1

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS

Recibir todo Reclamo formulado por los Consumidores de servicio Financieros.

Registrar el Reclamo asignándole un Número Único y correlativo.

Comunicar al Consumidor Financiero su número único de reclamo dejando constancia de ello.

Solicitar al Consumidor de servicio Financiero, para adjuntar la documentación pertinente, cuando corresponda.

Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente reglamento.

Proporcionar la respuesta al Consumidor de servicio Financiero utilizando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, cuando corresponda.

El formulario adicional de reclamo deberá establecer como leyenda en la parte final lo siguiente: "En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su carta de respuesta".



MEDIOS PARA RECLAMOS

OFICINA CENTRAL
Y AGENCIAS

HORARIO DE
ATENCIÓN

Lunes a Viernes
08:00 a 15:00
Sábado
08:00 a 12:00

TELÉFONO FIJO: 4258019



RECLAMO POR INTERNET

WWW.CACSA.COM.BO

INICIO LA COOPERATIVA PRODUCTOS SERVICIOS

DPF
EL FUTURO NO ESPERA, MEJOR TOMAR PREVISIONES CON DEPOSITOS A PLAZO FIJO.

Dólar USA: Compra: 6.86 | Venta: 6.96 |

NOTICIAS

OFICINA CENTRAL

EDUCACIÓN FINANCIERA

TARIFARIO

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Punto de Reclamo





Punto de Reclamo

Agencia
- Seleccionar -

Nombre o Razon Social

Tipo de reclamante
- Seleccionar -

Tipo documento
- Seleccionar -

Identificación

Extendido
- Seleccionar -

Nombre del Representante o Apoderado

Nº de Testimonio de Poder

Dirección
Ciudad, Zona, Calle-Nº, Edificio, Piso-Nº

Teléfono domicilio

Celular

Correo electrónico

Fecha del hecho que motiva el reclamo
dd / mm / aaaa

Moneda
- Ninguno -

Monto

Descripción del reclamo y/o solicitud

Origen del reclamo (Departamento/Ciudad)

Número de reclamo

(Favor esperar la respuesta de confirmación de recepción del reclamo mediante la cual se le asignara un numero de su reclamo)

En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su carta de respuesta.

ENVIAR

FORMULARIO WEB

RECLAMOS CRÉDITOS



ESTIMADO CLIENTE

CLICK para llenar el
Formulario de reclamos
relacionados a la reprogramación,
refinanciamiento, diferimiento
y periodo de gracia



Esta entidad es supervisada por ASFI.

The screenshot shows the ASFI (Autoridad Supervisor Financiera) website interface for filing a complaint. The page is titled 'FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS' and includes the ASFI logo and the text 'ENTIDAD DEL CONSUMIDOR FINANCIERO'. Below the header, there are several sections for data entry:

- DATOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Includes fields for 'NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECLAMANTE', 'IDENTIFICACION (DUELO DE IDENTIFICACION, PASAPORTE, C.I.FINE)', 'NOMBRE DE TALLERES DE CONTACTO', and 'CORREO ELECTRONICO'.
- DATOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA Y OPERACION CREDITICIA:** Includes a dropdown for 'Entidad', a dropdown for 'Tipo de credito', and a dropdown for 'Entidad'. Below these are fields for 'Identificación del credito' and 'Número del contrato de credito o préstamo que genera el reclamo'.
- TÉRMINO REQUERIDO:** A section with a heading 'Elija el tipo de reclamo que desea presentar' and a list of radio button options:
 - Reclamación (Código: RCF 704)
 - Reprogramación (Código: RCF 705)
 - Periodo de gracia (Código: RCF 706)
 - Cambio de intereses (Código: RCF 707)
 - Cambio de seguros (Código: RCF 708)
 - Cambio de moneda por tipo de cambio (Código: RCF 709)
 - Cancelación de la garantía original (Código: RCF 710)
 - Reclamo del consumidor de crédito (Código: RCF 711)
 - Otro (Código: RCF 799)
- DESCRIPCION DEL RECLAMO:** A text area for describing the complaint.

At the bottom, there is a 'VALIDAR' button and a small footer with the text 'Código de contacto: +591 7040 4000 - Email: Reclamos@asfi.gub.Bo



REGISTRO DE RECLAMO SOBRE DIFERIMIENTO DE CRÉDITOS Y PERIODO DE GRACIA

DATOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Nombre y Apellido del Reclamante:
Identificación: Cédula de Identidad NIT, Pasaporte u Otro
Número telefónico de contacto:
Correo Electrónico:
Ciudad/Departamento:

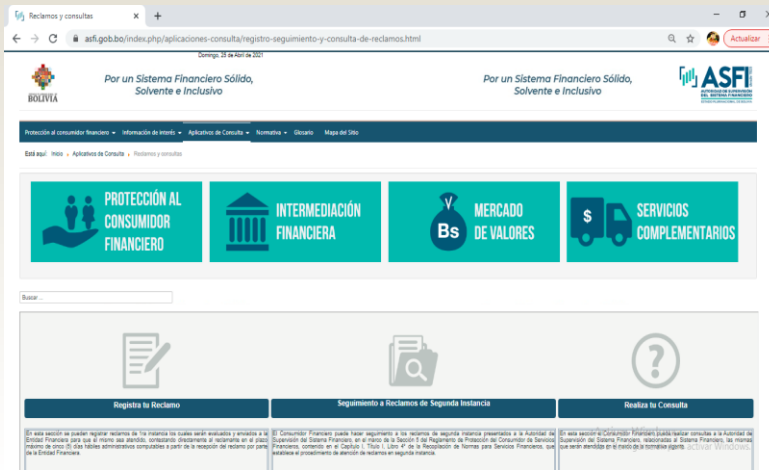
DATOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA Y OPERACIÓN CREDITICIA

Tipo de Crédito:
Entidad:
Ciudad/Departamento:

Ubicación del Hecho:
Nombre del Oficial de crédito o persona que brindó la atención:

TEMATICA ESPECIFICA

Tipo de temática Especifica:
Descripción del Hecho:



Registro de Reclamo

Datos de Reclamante

Nombre y Apellido del Reclamante:
Identificación: Cédula de Identidad NIT, Pasaporte u Otro
Celular:
Correo Electrónico:
Ciudad/Dirección:

Datos del Reclamo

Descripción:

Entidad:

Ubicación del Hecho:

Código de control:

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

En oficinas de los
9 departamentos



Ahora si puedes presentar
reclamos desde tu celular



Disponible en:
 Google play

LÍNEA GRATUITA
800 103 103

Lunes a Viernes

Horarios de atención

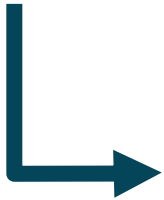
08:00 - 16:00

**Recepción de
documentación**

**correspondencias@asfi.
gob.bo**

RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA

SI NO ESTAS SATISFECHA
CON LA RESPUESTA, PUEDES
ACUDIR EN SEGUNDA
INSTANCIA A LA DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DE LA ASFI



Acude a la Defensoría del Consumidor Financiero y presenta tu reclamo en Segunda Instancia, debes realizarlo mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que recibiste de la Entidad Financiera.



La ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el “Punto de Reclamo” de la Entidad Financiera.

www.asfi.gob.bo

