

## NUESTRAS AGENCIAS

### OFICINA CENTRAL LA PAZ

Av. Mcal. Santa Cruz N° 1364 - Telf.: 2312255 - Fax (591-2) 2391994

### LA PAZ

#### GARITA DE LIMA

Calle Max Paredes N° 420  
Telf.: 2454588

#### ZONA SAN SEBASTIÁN (Pérez Velasco)

Calle Evaristo Valle N° 127 - Telf.: 2310414

#### ZONA CENTRAL

Calle Ballivián N° 1283,  
casi Esq. Colón - Telf.: 2202210

#### SOPOCACHI

Av. 6 de Agosto N° 2549 (entre Pedro Salazar  
y Pinilla) - Telf.: 2430680

#### OBRAJES

Av. Mecapaca Esq. Calle 17 N° 6301  
Telf.: 2783951

### EL ALTO

#### CEJA - ZONA 12 DE OCTUBRE

Av. Raúl Salmón de la Barra N° 24  
(entre Calles 1 y 2) - Telf.: 2820052

#### VILLA ADELA

Av. Junín Esq. Roboré N° 7 (frente a  
la Plaza del Policía) - Telf.: 2830442

### SANTA CRUZ

#### SUCURSAL - CASCO VIEJO

Calle Bolívar N° 281 (entre Calle Aroma y Murillo)  
Telfs.: 3353344 - 3323020 - 3348780

#### LA RAMADA

Av. Grigotá N° 620 (entre Calle La Guardia y 2do.  
Anillo) Barrio La Ramada - Telf.: 3532121

#### VENTANILLA DE COBRANZAS

SECRETARÍA MUNICIPAL DE RECAUDACIONES Y GESTIÓN CATASTRAL DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA Av. Cristóbal Mendoza (2do. Anillo)  
Esq. Orton - Telf.: 3253575

### TARIJA

#### ZONA CENTRAL

Calle Sucre N° 552, Plaza Luis de Fuentes  
Telf.: 6666838 - Fax: 6667838

#### COCHABAMBA

#### ZONA CENTRAL

Calle Nataniel Aguirre N° 516 (entre Ladislao Cabrera y Calama) - Telf.: 4296548

### SUCRE

#### ZONA CENTRAL

Calle España N° 31 Telf.: 6441657

#### MIRAFLORES

Av. Saavedra N° 22 Esq. Plaza  
del Estadio - Telfs.: 2243613 - 2241507

#### ACHUMANI

Calle 16 N° 4 (frente al Mercado  
Achumani) - Telf.: 2713397

#### SAN MIGUEL

Av. Mcal. Montenegro N° 111, Centro  
Comercial "La Chiviña" - Telf.: 2791894

#### VILLA FÁTIMA

Av. Tejada Sorzano N° 234 (frente al  
Mercado Villa Fátima) - Telf.: 2215371

#### VENTANILLA DE COBRANZAS

G.A.M.L.P. Ex Banco del Estado,  
Calle Mercado Esq. Colón

#### ZONA ALTO LIMA - 1ra. SECCIÓN

Av. Chacaltaya N° 200  
(Plaza Ballivián) - Telf.: 2847447

#### CIUDAD SATÉLITE

Av. Ballivián Otero Esq. Calle 17 B  
(Pasaje Peatonal) - Telf.: 2814864

#### PLAN 3000

Av. Principal Esq. Calle Claudina  
Teveneth - Telf.: 3492494

#### MUTUALISTA

3er. Anillo Interno Esq. Calle Los  
Melones N° 1210 (frente al Mercado  
Mutualista) - Telf.: 3476010

#### MERCADO CAMPESINO

Av. Panamericana N° 1542  
(entre Luis Campero y Timoteo Raña)  
Telf.: 6654776

#### MERCADO CAMPESINO

Calle J. Prudencio Bustillos N° 289  
Telf.: 6457714

La Primera E.F.V.   
www.laprimeraefv.com

Aprendiendo para Crecer Juntos  
Programa de Educación Financiera de  
"La Primera" E.F.V.

Punto  
de  
Reclamo

Esta entidad es supervisada por ASFI.



Donde nuestra gente  
deposita su confianza



## ¿Qué es un Punto de Reclamo?

Es el área asignada con la señalización “PUNTO DE RECLAMO” que cualquier entidad financiera debe tener para atender y responder los reclamos de sus clientes.

Al momento de hacer tu reclamo, fíjate que sea registrado con el ícono de “PUNTO DE RECLAMO” y exige el comprobante o el número del reclamo y la fecha en la que te darán la respuesta.



La respuesta no debe tardar más de cinco días hábiles, salvo que por su complejidad, requiera un tiempo mayor.

Si la entidad financiera no resuelve tu reclamo o la respuesta no te satisface, puedes recurrir a la segunda instancia que es la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.

También mediante la aplicación ASFI móvil.

En el caso que tengas un reclamo lo puedes realizar de manera:

- ✓ Verbal
- ✓ Escrita
- ✓ Teléfono
- ✓ A través de la página web de la entidad financiera en cuestión.

