



## EL PUNTO DE RECLAMO

*El Punto de Reclamo es una ventanilla de atención gratuita que se encuentra en Bancos, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros e Instituciones de Valores, su función es brindar a los clientes o usuarios atención oportuna de sus reclamos.*

El Punto de Reclamo permite ejercer el derecho de todo cliente o usuario a reclamar sin restricciones.

Su ubicación, en las oficinas de cualquier entidad financiera, se encuentra en un lugar visible, de fácil acceso y está claramente identificado.

### ¿CÓMO PRESENTAR TU RECLAMO EN LA ENTIDAD FINANCIERA?

- 1.- Presenta tu reclamo en forma escrita, verbal (adjuntando la documentación que consideres necesaria) o mediante la página web de la entidad financiera.
- 2.- Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
- 3.- Una vez registrado, te entregarán un comprobante de recepción de tu reclamo con un número único para identificarlo y recabar tu respuesta.
- 4.- El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.

### ¿QUÉ HACER SI TU RECLAMO NO OBTUVO RESPUESTA?

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

ASFI atenderá los reclamos solo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el "Punto de Reclamo" de la entidad financiera.

ASFI no tiene facultades para conocer y resolver controversias que están siendo consideradas por instancias judiciales competentes.

### LA RESPUESTA A TU RECLAMO DEBER SER:

**OPORTUNA:** dentro de los plazos establecidos.

**ÍNTEGRA:** completa, imparcial, verificable y responderá a todos los requerimientos planteados en el reclamo.

**COMPRESIBLE:** utilizará conceptos y palabras de fácil comprensión.