

PUNTO DE RECLAMO



Esta entidad es supervisada por ASFI



¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es el servicio de asistencia gratuita que las Entidades de Intermediación Financiera prestan a los consumidores financieros para gestionar sus reclamos.

¿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

¿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.

¿Cómo presentar un reclamo?

Personalmente:

Todos los funcionarios de la Cooperativa en Servicio al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas a nivel departamental, están habilitados para recibir y registrar tu reclamo.



Escrito:

Los consumidores financieros que prefieran realizar su reclamo en forma escrita, pueden presentar su carta en cualquiera de nuestras oficinas.



Teléfono:

Llamando a la línea gratuita 800 10 11 43



Página Web

Los consumidores financieros pueden realizar su reclamo a través de nuestra página web, registrando el mismo en el Formulario de presentación de reclamos



¿Cuáles son los pasos para realizar un reclamo en primera instancia?



- 1 Presenta tu reclamo de forma escrita, verbal, en la página web o línea gratuita de la EIF, adjuntando la documentación que consideres necesaria.
- 2 Una vez registrado tu reclamo, la EIF te entregará un comprobante en el que se especificará la fecha de respuesta al mismo.
- 3 El plazo de respuesta por escrito es de cinco (5) días hábiles, el mismo que puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.

CARACTERÍSTICAS Y PLAZOS PARA LA RESPUESTA A RECLAMOS

- ❖ La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.
- ❖ En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, señalando los motivos, debidamente fundamentados, por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha, no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.
- ❖ En caso de que la entidad financiera requiera un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.
- ❖ Cuando la atención del reclamo dependa de aspectos no atribuibles a la entidad financiera, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos, computables desde la recepción inicial del reclamo, ésta comunicará por escrito a ASFI y al consumidor financiero el plazo en el que emitirá su respuesta, fundamentando el motivo por el cual requiere del mismo. ASFI, en caso de que considere que el plazo requerido es excesivo, podrá modificar lo, indicando tal determinación a la entidad financiera.
- ❖ En todos los casos, la entidad financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS

- ❖ Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros, consignando el medio por el cual requieren que se les remitan las cartas de respuesta a sus reclamos, en caso de que no opten por apersonarse a la entidad financiera a recoger las mismas; ❖ Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo
- ❖ Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello. Dicha comunicación, debe realizarse inmediatamente o en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, computables desde el registro del reclamo, cuando éste sea presentado a través del sitio web de la entidad financiera;
- ❖ Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente;
- ❖ Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo;
- ❖ Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Reglamento;
- ❖ Proporcionar la carta de respuesta a los consumidores financieros, a través del medio requerido por éstos o al momento en que se apersonen por la entidad financiera a recoger la misma, según sea el caso;





❖ La respuesta por la Entidad Financiera al Consumidor Financiero , debe incluir la leyenda “Si el consumidor financiero, esta en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en Segunda Instancia a la defensoría del consumidor financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI que se encuentra disponible en todas sus Oficinas”



La Respuesta emitida debe cumplir con las siguientes características:

❖ EXPRESA:

Mediante
comunicación escrita

❖ OPORTUNA:

Dentro del plazo
establecido.

❖ INTEGRA:

Debe corresponder a la
verdad de los hechos, ser
completa, exacta,
imparcial y verificables
respecto a los aspectos
planteados en el Reclamo.

❖ COMPRENSIBLE:

Respuesta con
información clara y de
fácil entendimiento.

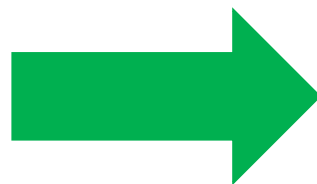
PROHIBICIÓN

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





Si no estas satisfecho con la respuesta emitida, puede acudir en Segunda Instancia a la defensoría del consumidor financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.



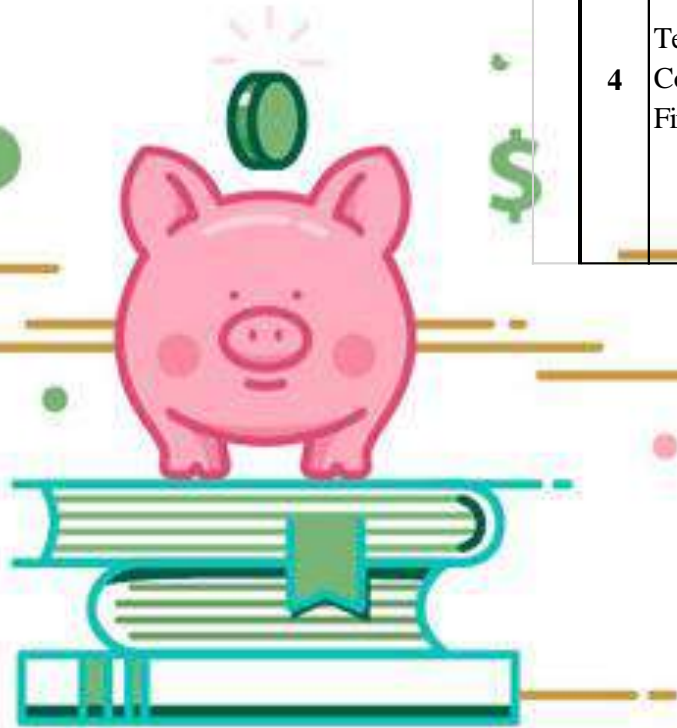
Acude a la Defensoría del Consumidor Financiero y presenta tu reclamo en Segunda Instancia, debes realizarlo mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que recibiste de la Entidad Financiera

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



Esta entidad es supervisada por ASFI

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2025



	4	Tema 4: Derechos del Consumidor Financiero	*Plataforma digital, virtual o presencial interactiva	*Plan de capacitaciones sobre las temáticas más recurrentes de reclamo en la EF. * Punto de Reclamo *Responsabilidades del Encargado del Punto de Reclamo. *Derechos del Consumidor Financiero *Trato preferente a las PAM * Código de Conducta	Segundo Semestre	Folleteria y/o presentaciones	
--	---	--	---	--	------------------	-------------------------------	--

RECLAMOS ATENDIDOS GESTIÓN 2023 Y 2024

C A C T R I R.L.
TRINIDAD

CUADRO N° 2
REPORTE DE RECLAMOS DEL SOCIO/CLIENTE
Entre fechas del 01/01/2023 Al 31/12/2023

Nro RECLAMO	NOMBRE/RAZON SOCIAL	SOCIO	GLOSA	FECHA
1 0100000000111	CABRERA RODAS LUIS ALBERTO	31391	RECLAMA QUE EL SEGURO NO HA CANCELADO EL CREDITO DE SU ESPOSA FALLECIDA EL 2021	25/01/2023
2 0100000000112	CONTRERAS AGUILERA NEIDA	50728	RECLAMA QUE NO LE HAN DEVUELTO SUS DOCUMENTOS DEJADOS EN GARANTIA	13/04/2023
3 0100000000113	CHURCO PEREIRA LAURY TERESA	84677	RECLAMA EXPLICACIÓN DEL POR QUÉ FUE NEGADA SU SOLICITUD DE CRÉDITO	14/04/2024
4 0100000000114	PEDRAZA NOZA EDUARDO	0	RECLAMA PORQUE NO SE HA CUMPLIDO CON LA ORDEN DE RETENCIÓN JUDICIAL DE UNA CUENTA	18/05/2024
5 0100000000115	IRIARTE SALVATIERRA KETTY	25439	RECLAMA QUE NO LE HAN DEVUELTO SUS DOCUMENTOS DEJADOS EN GARANTIA	27/06/2023
6 0100000000116	LEDEZMA MORALES DIEGO MAURICIO	61249	SOLICITA UN REFINANCIAMIENTO EL CUAL NO LE DAN RESPUESTA DE LA APROBACION	05/07/2023
7 0100000000117	QUINO TICONA FIDEL	0	RECLAMA QUE NUNCA SACO UN CREDITO EN CACTRI R.L. Y LE ESTAN COBRANDO	26/07/2023
8 0100000000118	JUSTINIANO JUSTINIANO VIDAL	20384	RECLAMA PORQUE SU CTA DE AHORRO ESTA BLOQUEADA	29/11/2023

RECLAMOS ATENDIDOS GESTIÓN 2023 Y 2024

C A C T R I R.L.
TRINIDAD

CUADRO N° 2
REPORTE DE RECLAMOS DEL SOCIO/CLIENTE
Entre fechas del 01/01/2024 Al 31/12/2024

Nro RECLAMO	NOMBRE/RAZON SOCIAL	SOCIO	GLOSA	FECHA
1 0100000000116	GUZMAN LUZ ELIANA	20861	RECLAMA EL NO DESCONGELAMIENTO DE SU CUENTA DE AHORRO	26/02/2024
2 0100000000117	DIEZ CARLOS ALBERTO	31377	RECLAMA QUE SU SOLICITUDES DE INFORMACION NO SON ATENDIDAS POR CACTRI R.L.	26/02/2024
3 0100000000118	ARIAS EINAR	14072	QUIERE PAGAR TOTALMENTE SU CREDITO Y LE ESTAN COBRANDO POR DEMAS	15/04/2024
4 0100000000119	SORIA ERLAND	0	RECLAMA EL NO CONGELAMIENTO DE UNA CTA MEDIANTE CIRCULAR 2809/204 ASFI	17/04/2024
5 0100000000120	ALVAREZ ALAIN BENNO	0	RECLAMA REVICION DE LIQUIDACION CREDITO DE DESGRAVAMEN HIPOTECARIO	04/05/2024
6 0100000000121	GOMEZ CAMILA	71281	RECLAMA LA SUSPENCION DE SU CUENTA QUE YA FUE LIBERADA	06/06/2024
7 0100000000122	CARTAGENA FELSY	31461	MAL TRATO EN LA COBRANZA DEL CREDITO Y HECHOS IRREGULARES DEL CREDITO	05/08/2024

1. ¿Qué es el punto de reclamo?
2. ¿Quiénes pueden hacer un punto de reclamo y cómo pueden presentarlo?
3. La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo, no pudiendo la Entidad requerir un plazo mayor a éste Falso Verdadero
4. Según los reclamos recurrentes en la cooperativa, ¿sobre qué temáticas recomendaría para el plan de capacitaciones?

**MUCHAS GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!**



makeameme.org