

¿Qué es el Punto de Reclamo?

El Punto de Reclamo es la ventanilla de atención gratuita que todas las Entidades de Intermediación Financiera como ser Bancos Múltiples, Bancos PYMES, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades Financieras de Vivienda, Instituciones Financieras de Desarrollo y Entidades Financieras Comunes con licencia de funcionamiento de la ASFI, deben brindar a sus clientes o usuarios para la atención oportuna de sus reclamos.

¿Qué funciones cumple el Punto de Reclamo?

Permite ejercer el derecho de los usuarios financieros a reclamar sin restricciones.

¿Dónde se encuentran los Puntos de Reclamo?

Todas las agencias y sucursales de las Entidades de Intermediación Financiera reguladas por ASFI cuentan con un Punto de Reclamo visiblemente identificado con este letrero.



¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo?

- 1.- Acudir al escritorio de Punto de Reclamo.
- 2.- Presentar el reclamo de forma escrita o verbal adjuntando la documentación o respaldos que considere oportunos.
- 3.- Su reclamo será registrado en el sistema por los funcionarios de la entidad financiera.
- 4.- Una vez registrado, se emite un comprobante numerado para recabar la respuesta.
- 5.- El plazo para recibir la respuesta al reclamo es de cinco días hábiles (sin contar sábados, domingo ni feriados) a partir de la fecha de recepción; no obstante, puede ampliarse si la entidad financiera lo requiere o la complejidad del reclamo lo amerite.
- 6.- La respuesta debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible.
- 7.- Si no está de acuerdo con la respuesta, puede presentar su reclamo en segunda instancia en la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, mediante una nota escrita adjuntando una copia de la respuesta de la entidad financiera y otros documentos que considere pertinentes.

