



 www.idepro.org

 [IdeproIFD](https://www.facebook.com/IdeproIFD)

 [IdeproIFD](https://www.linkedin.com/company/IdeproIFD)

Esta entidad es Supervisada por 



PUNTO DE RECLAMO

 PROGRAMA DE
**Educación
FINANCIERA**
Aprendiendo más con IDEPRO IFD



¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?

El Punto de Reclamo es la ventanilla de atención gratuita que todas las Entidades de Intermediación Financiera con licencia de funcionamiento de la ASFI deben habilitar para la atención oportuna de los reclamos de clientes y usuarios financieros.



¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Reclamo, es la manifestación verbal o escrita, que puede efectuarse ante una entidad financiera por la vulneración de sus derechos.



¿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.



¿DÓNDE Y CÓMO PUEDO REALIZAR UN RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA?

- En el Punto de Reclamo de las Agencias y Sucursales de IDEPRO IFD
- Mediante nuestra página web www.idepro.org
- En la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.

1. Presentar el reclamo de forma escrita o verbal adjuntando la documentación o respaldos que considere oportunos.
2. Su reclamo será registrado en el sistema por los funcionarios de la entidad financiera.
3. Una vez registrado, se emite un comprobante numerado para recabar la respuesta.
4. El plazo para recibir la respuesta al reclamo es de cinco (5) 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 amerita.
5. La respuesta debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible.
6. Si no está de acuerdo con la respuesta, puede presentar su reclamo en segunda instancia en la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.



¿DÓNDE Y CÓMO PUEDO REALIZAR UN RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA?

Una vez recibida la respuesta y si no está conforme con ella, puede recurrir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI mediante una nota escrita adjuntando una copia de la respuesta de la entidad financiera y otros documentos que considere pertinentes.

