



PUNTO DE RECLAMO Y SU FUNCIONAMIENTO

**PRIMERA INSTANCIA
Y
SEGUNDA INSTANCIA**



¿QUE ES EL PUNTO DE RECLAMO?

El Punto de Reclamo es el servicio de asistencia gratuito que todos los Bancos, Mutuales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fondos Financieros, Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, deben brindar a sus clientes o usuarios en respuesta a sus reclamos.





PRIMERA INSTANCIA



OFICINAS DE LA COOPERATIVA

TELÉFONO FIJO
4550991

VIRTUAL-INTERNET
www.cacsa.com.bo



HORARIO DE ATENCIÓN
OFICINA CENTRAL
Lunes a Viernes
08:30 a 18:00
Sábado
08:30 a 12:30

HORARIO DE ATENCIÓN
AGENCIAS
Lunes a Viernes
08:30 a 16:00
Sábado
08:30 a 12:30

PARA REALIZAR UN RECLAMO



AGENCIA LORETO



esly Leonela Arzabe Rojas • Claudia Patricia Soria Rojas • Jeanni Marlin Grageda Amaya
Mauricio Fabian Uribe Miguez • Wilber Rios Ovando • Cristian Gustavo Orellana Pictor • Juan Carlos Granado Zelada

AGENCIA SACABA



Angel Fernando Castellon Claire • Miguel Angel Butron Salazar • Veronica Jhaneth Cerezo Cerezo
Ronald Bryan Quinteros Fernandez • Fernando Escobar Contreras

OFICINA FERIA
VILLA PAGADOR



Juan Carlos Marza Santos • Boris Rosendo Osorio Prado • Ivan Torres Cavero • Richard Rafael Valdivia Lopez

AGENCIA
VILLA TUNARI



AGENCIA AMERICA



Michael Marco Barrientos Soria • Isabel Pardo • Faviana Konig Villarroel • Carlos Eduardo Ancasi Garnica

AGENCIA 6 DE AGOSTO



Fernando German Fernandez Guzmán • Maya Vanessa Iporre Quiroz • Mariela del Carmen Rodriguez Fernández
William Henry Sejas Cavero

AGENCIA BARRIENTOS



**Todas las agencias
tienen un Punto de
Reclamo y un
responsable de
atención**

Métodos de registro

formal
Por escrito



Oral



¿Quién registra?

Un responsable ingresa el reclamo al sistema informático a través de un formulario, en el cual se adjuntan respaldos si correspondiese.



¿Qué datos son los que se requiere?



- **Nombre, dirección, número(s) telefónico(s), correo electrónico y documento de identidad o NIT**
- **Fecha del hecho**
- **El monto de dinero comprometido así como la moneda**
- **Descripción del problema ocurrido**
- **Departamento y ciudad donde se realiza el reclamo**



OFICINA

- Nombre, dirección, número(s) telefónico(s), correo electrónico y documento de identidad o NIT
- Fecha del hecho
- El monto de dinero comprometido así como la moneda
- Descripción del problema ocurrido
- Se procede a realizar dos copias firmadas
- Comprobante para el que realiza el reclamo

¿Cómo se llena el formulario?



PUNTO DE RECLAMO COOPERATIVA SAN ANTONIO
FORMULARIO DE RECLAMO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN ANTONIO LTDA.
Oficina Central: c/ Tarata Nro. 0-352 Teléfonos: 4258039 - 4356555 - 4353980 - 4254437
Calle: 3404 Cochabamba - Bolivia Página web: www.caca.com.bo

Fecha: _____
Entidad Reclamada: CACA Oficina Central Número de Reclamo: _____

1. DATOS DEL CLIENTE

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	APELLIDO DEL ESPOSO	NOMBRES
_____	_____	_____	_____
D	DIRECCION	TELEFONO	CELULAR
_____	_____	_____	_____

NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCION A LA QUE REPRESENTA (Si Corregido): _____

2. DESCRIPCION DEL RECLAMO

Firma Socio /o Cliente

ESPACIO PARA SER LLENADO

4. Clasificación del Reclamo	5. Area que atendera al Reclamo	6. Observaciones

7. COMPROBANTE DE PRESENTACION DE RECLAMO PARA EL CLIENTE

Fecha de recepción:	Fecha estimada de la Respuesta:
_____	_____
Firma de Reclamo:	

Firma del Cliente	Firma y Sello de Recepción
_____	_____

Este documento no podrá subscribirse los 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

¿Cuál es el proceso del reclamo?



- El (la) responsable del Punto de Reclamo enviará el reclamo a la instancia que corresponda.
- El plazo de respuesta será de cinco 5 (cinco) días hábiles administrativos a partir del día siguiente al reclamo. Se podrá recoger la respuesta en la oficina donde se realizó el reclamo.
- Si es necesario la entidad financiera comunicará que necesita un plazo mayor para la respuesta (que será de máximo 10 días)
- En el sistema se genera el número del reclamo, de esta manera se puede hacer seguimiento a la respuesta.





4550991

¿Cómo se procede al reclamo vía telefónica?



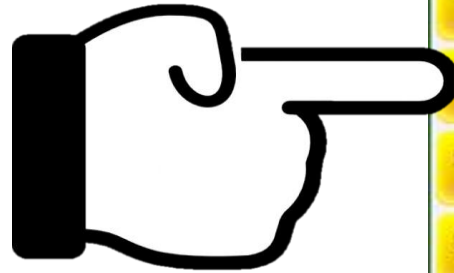
- Nombre, dirección, número(s) telefónico(s) y documento de identidad o NIT.
- Descripción del problema ocurrido.
- El monto de dinero comprometido en el reclamo.
- El responsable del Punto de Reclamo llenará el formulario electrónico con los datos registrados y confirmará la información en el sistema.
- El sistema generará para seguimiento y control un número del reclamo el cual se informará por vía telefónica al afectado.
- Si el afectado estuviese en desacuerdo con la respuesta emitida, éste puede acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que está disponible en todas las oficinas de la ASFI donde se re-examinará el reclamo y la respuesta proporcionada con el fin de dar una opinión o dictamen final.



¿Cómo se procede al reclamo vía internet?



www.cacsa.com.bo



www.cacsa.com.bo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
"SAN ANTONIO" Ltda.
CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO N° 034/94

Cochabamba, 27 de Marzo de 2016

Punto de Reclamo
COMPLETE EL FORMULARIO

Formulario de Punto de Reclamo

Entidad: COOPERATIVA SAN ANTONIO Oficina: Of. Central - Cochabamba

Tipo Reclamante: Persona Natural

Nombre/Razón Social del Reclamante: _____ Apellido: _____ N° de Identificación: C.I. : _____ BE

Nombre del Representante Legal o Apoderado: _____ N° de Testimonio Poder: _____

Dirección(Calle, Zona, Edificio, Etc.): _____

Teléfonos

Teléfono Domicilio: _____ Celular: _____ Otro: _____

Correo Electrónico: _____

Fecha del hecho que motiva el reclamo: 2016-03-27

Monto Comprometido

Moneda: Bolivianos Importe: _____

Descripción del Reclamo y/o Solicitud del reclamante: _____

Su Cooperativa
Productos
Servicios
Tarifario
Punto de Reclamo
Puntos de Atención
Educación Financiera
Responsabilidad Social Empresarial

Cotización
Bs. San Antonio Ltda. Compr
TRE
03/2016 MN: 1,60% MVDO

Novedades
socios, clientes y público en general que el día jueves 31 de diciembre de 2015 por BALANCE DE FIN DE AÑO se suspenderá el servicio de atención, tanto en nuestra Oficina Central como en todas nuestras Agencias, reestableciendo el sistema de

Servicios
COBRE AQUÍ

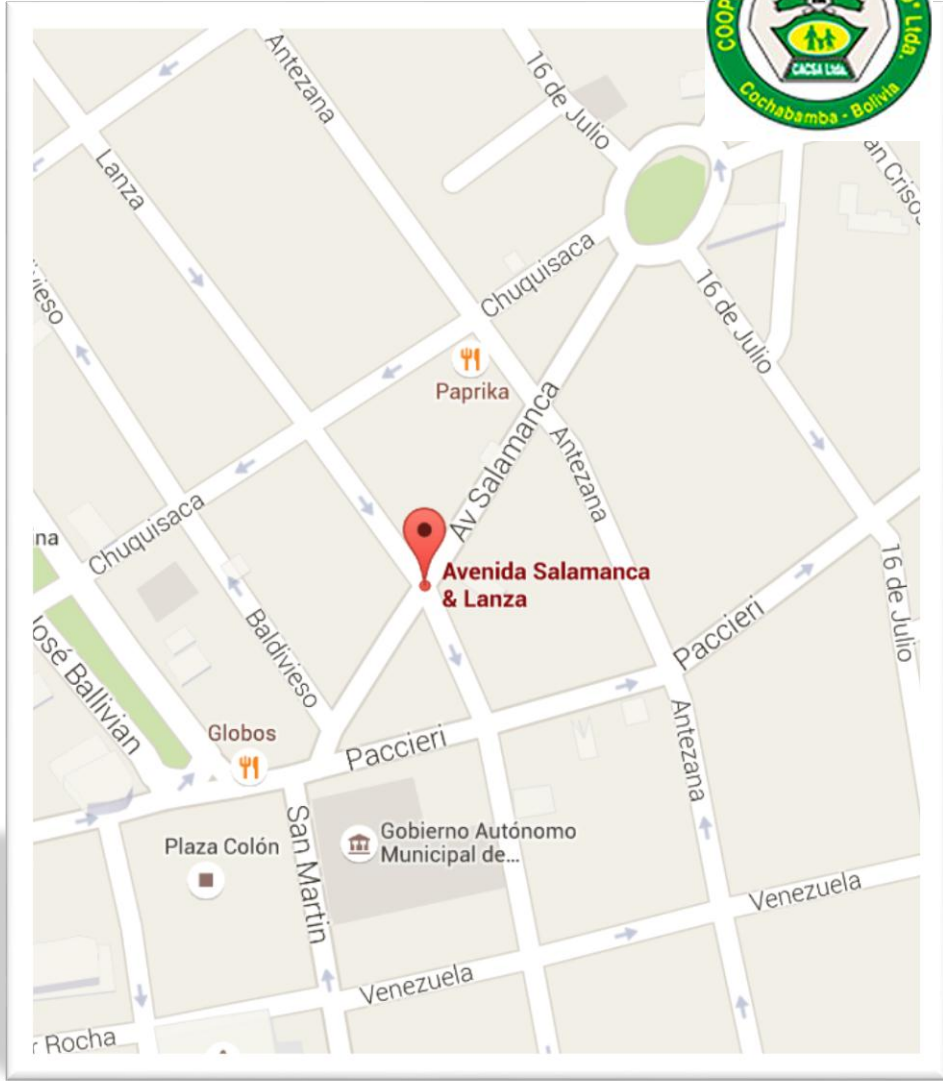


SEGUNDA INSTANCIA





- Si el afectado estuviese en desacuerdo con la respuesta emitida en la PRIMERA INSTANCIA, éste puede acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que está disponible en todas las oficinas de la ASFI donde se re-examinará el reclamo y la respuesta proporcionada con el fin de dar una opinión o dictamen final.



Edificio
CIC. Piso N° 4
Telfs.: 4583800
45894506

Lic. Leonel Gamboa Durán



ASFI Entidades Financieras Normativa Estadísticas Publicaciones Consumidor Financiero Aplicativos

Ud. está en > Consumidor Financiero > Central de Reclamos y Sanciones > Búsqueda de Reclamos

Entrar

Búsqueda de Reclamos y Sanciones

Consulta del Estado de la Atención del Reclamo en ASFI

Seguimiento a Reclamos en Segunda Instancia

Documento de identificación

Sin espacios, puntos ni guiones (Ej. 12345LP, 123456012).

Nro. de documento

2016 ▼

Nro. de Documento ASFI (Ej. R-123/2015)

Fecha de Reclamo

27/09/2015 ▼

al

28/03/2016 ▼

Código de control



Escriba los caracteres del recuadro.

Actualizar

Buscar

La búsqueda puede realizarse por "Documento de Identificación" ó "Nro. de Documento ASFI"

En caso de requerir mayor información podrá llamar a la Línea Gratuita 800103103.

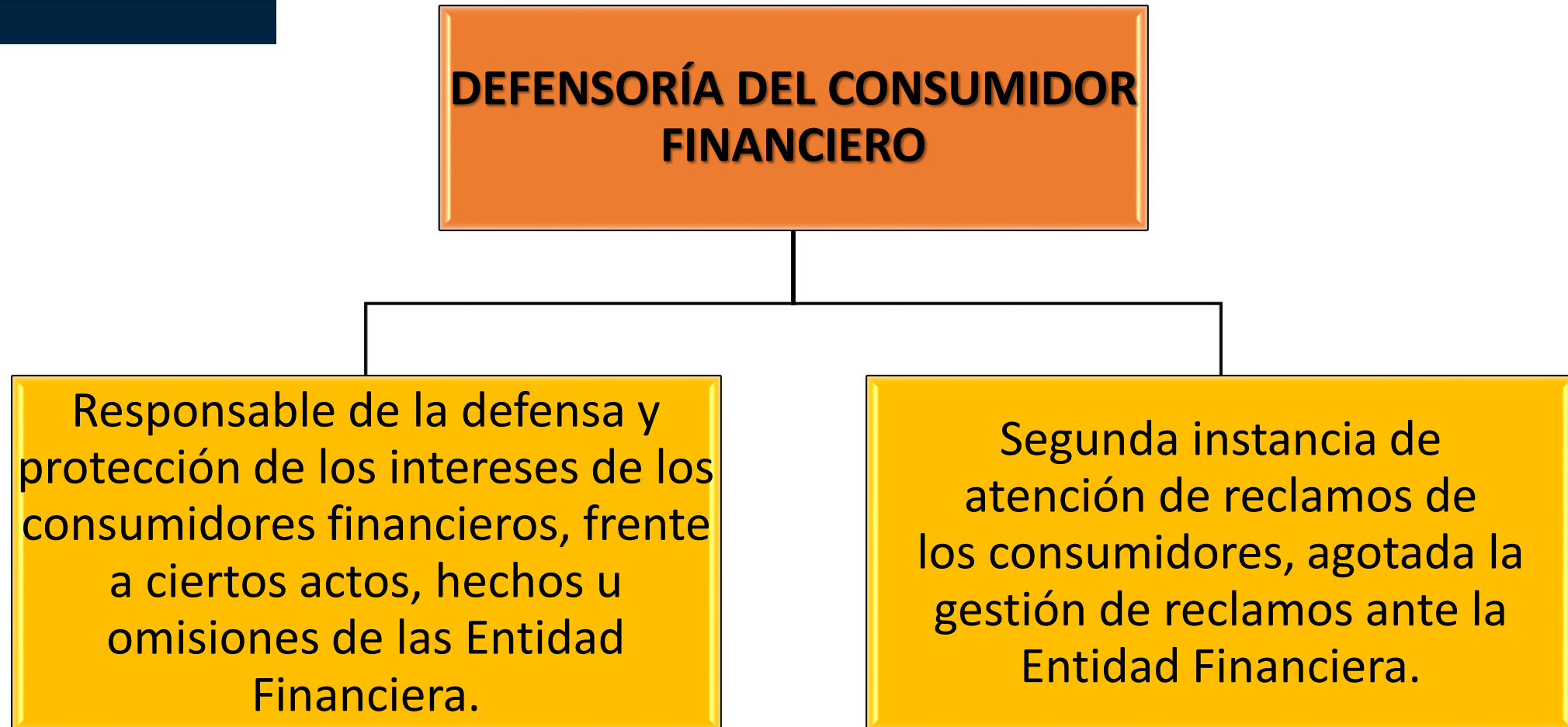


La ASFI en su Estructura organizacional cuenta con:



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La ASFI en su Estructura organizacional cuenta con:



Atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero



Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.

Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.

Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.

Atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero



Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.

Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la defensoría del Consumidor Financiero.

Atender las consultas de los consumidores financieros.

Verificación de admisión del reclamo en segunda instancia



El reclamo se presente por medio escrito

Adjunto al reclamo se encuentre la respuesta al reclamo presentado en primera instancia

Se incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo

Cuando se concilia a la entidad financiera y al consumidor que efectúa el reclamo



Se suscribe el acta de conciliación de cumplimiento obligatorio por las partes.

La Defensoría emite, en el plazo de 15 días hábiles, un dictamen claro y fundamentado, que debe ser cumplido por la entidad financiera.

El consumidor que efectuó el reclamo puede en cualquier momento y en forma escrita, desistir del reclamo.



GRACIAS....

