



¿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.

“ASFI trabaja para que tus derechos se respeten y se cumplan”

PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO

- 1** Presenta tu reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando la documentación que consideres necesaria.
 - 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, en el que se especificará la fecha de respuesta al mismo.
 - 4** El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.
-