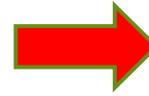




GESTIÓN - 2021



¿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.



¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es un servicio totalmente gratuito para el consumidor de servicio financiero, está controlado y regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Existe un punto de reclamo en cada Entidad de Intermediación, dispuesta a atenderlo.



¿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.

Primera Instancia de Reclamo

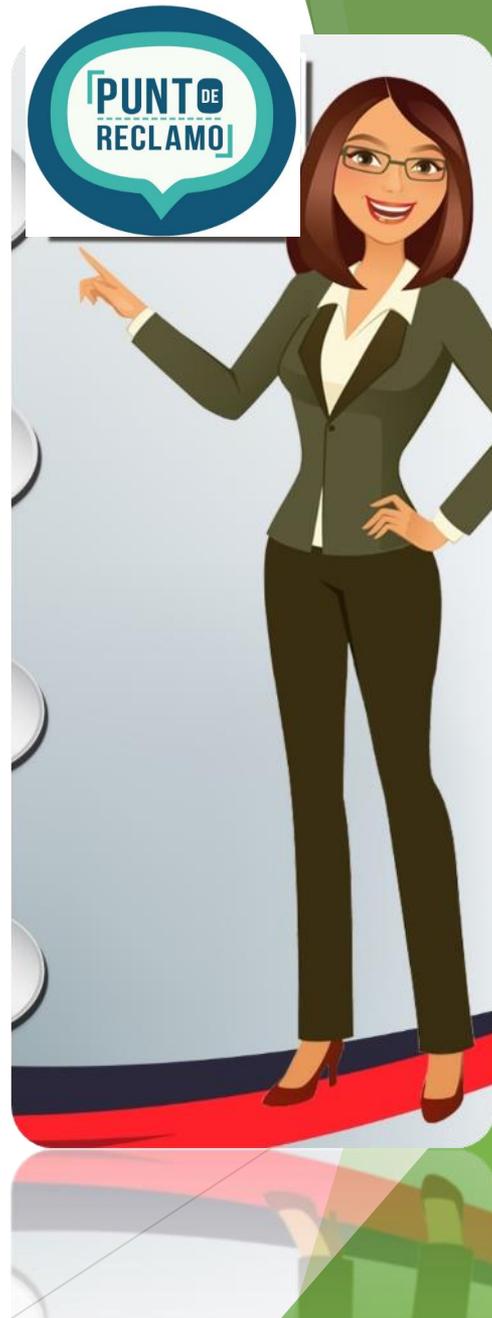


PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS

- ❖ 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;
- ❖ Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: “Si el consumidor financiero está 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 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*”.



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.

La Respuesta emitida debe cumplir con las siguientes características:

❖ **EXPRESA:**

Mediante comunicación escrita.



❖ **INTEGRA:**

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

❖ **OPORTUNA:**

Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento.

❖ **COMPENSIBLE:**

Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del Consumidor Financiero.

PROHIBICIÓN

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





COMO REGISTRAR UN RECLAMO Y SOLUCION

**PUNTO DE RECLAMO COOPERATIVA SAN ANTONIO
FORMULARIO DE RECLAMO**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN ANTONIO R.L.

Oficina Central: c/ Tarata Nro. E-352 Telefonos: 4258019
 Casilla: 1464 Cochabamba - Bolivia Página web: www.cacsa.com.bo



Fecha: _____ Medio del Reclamo: _____
 Entidad Financiera: _____ Número de Reclamo: _____

1. DATOS DEL CLIENTE/ USUARIO

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	APELLIDO DEL ESPOSO	NOMBRES
CI	DIRECCION	TELEFONOS	CIUDAD

NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCION A LA QUE REPRESENTA (Si Corresponde)

2. DESCRIPCION DEL RECLAMO

Firma Consumidor Financiero _____

ESPACIO PARA SER LLENADO

3. Clasificación del Reclamo	4. Area que atendera el	5. Observaciones

6. COMPROBANTE DE PRESENTACION DE RECLAMO PARA EL CLIENTE/ USUARIO

Fecha de Recepción :	Fecha estimada de la Respuesta:
Número de Reclamo:	Constancia de Entrega de Formulario al Consumidor F
_____ Firma y Sello de Recepcion	_____ Firma del Consumidor Financiero

“En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su carta de respuesta”

Fecha del reclamo, mediate que medio se efectuó el reclamo, número del reclamo y la entidad

Datos generales

Descripción del hecho, indicando monto de dinero y detallando documentación adjunta si corresponde

Se imprime dos copias que se deben firmar

Comprobante para el Consumidor Financiero

Formulario adicional del reclamo que establece como leyenda

PUNTO DE RECLAMO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L			
FORMULARIO DE RESPUESTA/SOLUCIONES			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN ANTONIO R.L.			
Oficina Central: c/ Tarata Nro. E-352		Telefonos: 4258019	
Casilla: 1464 Cochabamba - Bolivia		Página web: www.cacsa.com.bo	
Fecha:	Número de Reclamo:		
1. IDENTIFICACION DEL RECLAMO			
Nombre del cliente/ Usuario:			
Carnet de Identidad:			
Referencia del Reclamo:			
2. RESPUESTA AL RECLAMO			
			Firma y Sello del Responsable
3. DOCUMENTACION QUE SE ADJUNTA:			
Fecha de Respuesta al Reclamo:			
4. ESTADO DEL RECLAMO			
Resuelto _____	Pendiente _____	Para consideración de la ASFI _____	
5. ENTREGA DE RESPUESTA			
Fecha:			Firma del Consumidor Financiero
6.-NOTA: "Si el Consumidor Financiero está 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 las oficinas"			

Datos generales,
N°. de reclamo

Respuesta con
firma y sello del
responsable

Se imprime dos
copias que debe
firmar el
Consumidor de
Servicios
Financieros

En caso de estar en
desacuerdo se adjunta
la leyenda para que el
consumidor Financiero
tenga conocimiento

REGISTRO DE RECLAMOS Y SOLUCIONES EN EL SISTEMA NETBANK



1

AXON SOFTWARE INTELIGENTE COOP SAN ANTONIO R.L. Fecha : 16/12/2021 Cerrar Sesión
Oficina : 30 - COCHABAMBA
Usuario : PPM - PAOLA PONCE MOSCOSO v. 1.0.9

Buscar : [input type="text"]

- Modulo General
 - Cientes
 - Reportes Diarios
 - Caja de Ahorro
 - Retenciones Judiciales
 - Punto de Reclamo**
 - Mantenimientos
 - Reportes
 - Parametros
- Administrador

NETBANK

Oficial : 0.80 Compra : 0.85 Venta : 0.97 Netbank version 6.0.1 © Copyright 2021 Axon S.R.L.

2

AXON SOFTWARE INTELIGENTE COOP SAN ANTONIO R.L. Fecha : 16/12/2021 Cerrar Sesión
Oficina : 30 - COCHABAMBA
Usuario : PPM - PAOLA PONCE MOSCOSO v. 1.0.9

Buscar : [input type="text"]

- Modulo General
 - Cientes
 - Reportes Diarios
 - Caja de Ahorro
 - Retenciones Judiciales
 - Punto de Reclamo
 - Mantenimientos**
 - Formulario de Reclamos
 - Registro de Soluciones
 - Transferencia de Reclamos
 - Reportes
 - Parametros
- Administrador

NETBANK

Oficial : 0.80 Compra : 0.85 Venta : 0.97 Netbank version 6.0.1 © Copyright 2021 Axon S.R.L.

3

COOP SAN ANTON

Formulario de Reclamos - Diálogo de página web

Nuevo | Buscar | Guardar | Eliminar | Cerrar

NETBANK Axon S.R.L.

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.13)

Numero de Reclamo :

Tipo Documento (*) :

Numero Documento (*) : ---SELEC|

Nombre (*) :

Tipologia (*) :

Subtipologia (*) :

Canal de Recepcion (*) :

Fecha : 16/12/2021 | Plazo : | Gestion :

Descripcion (*) :

Importe : | Moneda : ---SELECCIONE |

Usuario : PPM | PAOLA PONCE MOSCOSO

Tipo Oficina (*) : 30 | COCHABAMBA | Localidad : (*) 3010101 | ZONA COCHABAMBA

Estado : 1 | PENDIENTE DE SOLUCION

Responsable (*) :

Funcionario de atencion (*) :

(*) = Datos Requeridos

Oficial : 8.88 | Compra : 8.85 | Venta : 8.97

Netbank version 6.0.1 © Copyright 2021 Axon S.R.L.

COOP SAN ANTON

Registro de Soluciones - Diálogo de página web

Cerrar

NETBANK Axon S.R.L.

REGISTRO DE SOLUCIONES(1.0.7)

Responsable : PPM | PAOLA PONCE MOSCOSO

Agencia : 1 |

Reclamo	Fecha Registro	Reclamante	Tipologia	Sub Tipologia	Observacion	Seguimiento	Ampliacion
---------	----------------	------------	-----------	---------------	-------------	-------------	------------

1.0.9

4

RECLAMO POR INTERNET WWW.CACSA.COM.BO

Browser address bar: <https://www.cacsa.com.bo> 80%

Navigation menu: LA COOPERATIVA PRODUCTOS Avisos de Remate

Logo: COOPERATIVA "SAN ANTONIO" R.L. CACSA BOLIVIA

Facebook icon

DPFs

PUNTO DE RECLAMO

ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2021 Online

Ahí donde te encuentres ¡Participa!

del 22 de noviembre al 22 de diciembre
<https://encuesta2021.asfi.gob.bo>

Footer: NOTICIAS OFICINA CENTRAL EDUCACIÓN

Exchange rates: Dólar Compra: 6.86 | Venta: 6.96 TRe MN: 2.96 | MVDOL: 0.00 | MN-UFV: 2.40 | ME: 1.06 (Vigente 01-)



Punto de Reclamo

Agencia

Nombre o Razon Social

Tipo de reclamante

Tipo documento

Identificación

Extendido

Nombre del Representante o Apoderado

N° de Testimonio de Poder

Dirección

Ciudad, Zona, Calle-N°, Edificio, Piso-N°

Teléfono domicilio

Celular

Correo electrónico

Fecha del hecho que motiva el reclamo

dd / mm / aaaa

Moneda

Monto

Descripción del reclamo y/o solicitud

Origen del reclamo (Departamento/Ciudad)

Número de reclamo

Sólo en caso de tener asignado un código de reclamo por CACSA.

Medio de recepción para Código de Reclamo

Correo electrónico, número de celular para mensaje de texto o WhatsApp u otro medio.

Medio de recepción para Carta de Respuesta

Correo electrónico o número de celular para mensaje whatsapp u otro medio.

En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apersonarse por la Entidad Financiera a recoger su respuesta.



¿Cuál es el código de la imagen?

Introduzca los caracteres mostrados en la imagen.

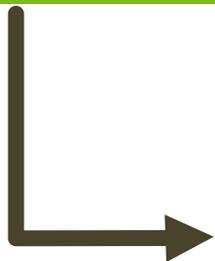
Obtener nueva imagen!

ENVIAR





SI NO ESTAS SATISFECHA
CON LA RESPUESTA, PUEDES
ACUDIR EN SEGUNDA
INSTANCIA A LA DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DE LA 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



