



# INSTANCIAS DE RECLAMO



# ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UN RECLAMO UNA QUEJA Y UNA DENUNCIA?

**RECLAMO.-** ES LA DISCONFORMIDAD RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LOS BIENES O SERVICIOS ADQUIRIDOS. PARA SER RESUELTOS SE DEBEN SEGUIR NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.

**QUEJA.-** MANIFESTAR UN MALESTAR POR ALGO QUE ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADO A LA ATENCIÓN.

**DENUNCIA.-** NOTIFICAR UNA IRREGULARIDAD A AUTORIDADES COMPETENTES, DE FORMA PUBLICA CON LAS PRUEBAS CORRESPONDIENTES.

# ¿QUÉ ES UN RECLAMO?



ES LA PETICIÓN EXPRESA DE RESPUESTA, PRESENTADA POR EL CLIENTE O EL USUARIO EN FORMA VERBAL O ESCRITA POR CAUSA DE:

- *UN DESACUERDO*
- *UN PERJUICIO.*
- *DAÑO O AGRAVIO CON RESPECTO A UN PRODUCTO Y/O SERVICIO.*

RECIBIDO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, COMERCIAL, GUBERNAMENTAL, ETC.

# ¿QUÉ ES UN PUNTO DE RECLAMO?



ES UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO QUE BRINDA LA ENTIDAD FINANCIERA SUPERVISADA EN TODAS AQUELLAS SUCURSALES Y/O AGENCIAS, ASÍ COMO LA OFICINA CENTRAL. DESTINADA A ATENDER EN PRIMERA COMO SEGUNDA INSTANCIA LOS RECLAMOS QUE PRESENTAN SOCIOS, CLIENTES Y CONSUMIDORES FINANCIEROS.

# CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE RECLAMO



TODO SOCIO, CLIENTE O USUARIO QUE DESEE PUEDE PRESENTAR SU RECLAMO DE FORMA ESCRITA O VERBAL, ADJUNTANDO LA DOCUMENTACIÓN QUE CONSIDERE NECESARIA.

EL RECLAMO ES REGISTRADO POR EL FUNCIONARIO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL SISTEMA DE REGISTRO DE RECLAMOS.

TODO CONSUMIDOR FINANCIERO QUE ACCEDA AL PUNTO DE RECLAMO RECIBIRÁ UN COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE RECLAMO.

# CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE RECLAMO



**PLAZO PARA LA RESPUESTA AL RECLAMO: MÁXIMO DE CINCO (5) DÍAS HÁBILES, A PARTIR DE LA FECHA DE LA RECEPCIÓN DEL MISMO. EN CASO DE REQUERIR UN PLAZO MAYOR, LA ENTIDAD SUPERVISADA DEBE COMUNICAR AL CONSUMIDOR FINANCIERO LA AMPLIACIÓN DE PLAZO, (10) DÍAS HÁBILES, MEDIANTE UNA CARTA FORMAL, JUSTIFICANDO LOS MOTIVOS DEL RETRASO DE RESPUESTA. DE LA MISMA MANERA SE DEBE SOLICITAR A ASFI LA AMPLIACIÓN DE PLAZO CON LOS RESPALDOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA**

# CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE RECLAMO



- **LA RESPUESTA DEBE SER:**

- **EXPRESA:** MEDIANTE COMUNICACIÓN ESCRITA.
- **OPORTUNA:** CUMPLIENDO EL TIEMPO ESTABLECIDO.
- **ÍNTEGRA:** DEBE CORRESPONDER A LA VERACIDAD DE LOS HECHOS, SER COMPLETA, EXACTA, IMPARCIAL Y VERIFICABLE.
- **COMPENSIBLE:** CONTENER INFORMACIÓN CLARA Y ENTENDIBLE.

- **PROHIBICIÓN:**

- LAS ENTIDADES FINANCIERAS QUEDAN PROHIBIDAS DE REALIZAR CUALQUIER TIPO DE COBRO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.

# PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS.



- RECIBIR TODO RECLAMO FORMULADO POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.
- REGISTRAR EL RECLAMO ASIGNÁNDOLE UN NÚMERO ÚNICO Y CORRELATIVO.
- COMUNICAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS SU NÚMERO ÚNICO DE RECLAMO DEJANDO CONSTANCIA DE ELLO.
- 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.

# PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS.

PROPORCIONAR LA RESPUESTA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS UTILIZANDO EL MEDIO DE CONSTANCIA ESCRITO Y CON LA FIRMA DE CONFORMIDAD CORRESPONDIENTE.

LAS RESPUESTAS EMITIDAS AL CONSUMIDOR FINANCIERO DEBE TENER 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.”*

**MUCHAS GRACIAS.**