



Banco Fortaleza

Tu banco de hoy, tu banco de siempre



Procedimiento para Punto de Reclamo

¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es el servicio de asistencia de Banco Fortaleza S.A. para la recepción y atención de reclamos o consultas de nuestros consumidores financieros, que se realiza a través de la plataforma de Punto de Reclamo – PR, habilitado en todas nuestras agencias a nivel nacional.

¿Qué pasos debe seguir para poder realizar mi reclamo/consulta?

Los pasos a seguir para presentar su reclamo o realizar consultas son los siguientes:

Identificar la modalidad a emplear para realizar el reclamo correspondiente:

Personalmente, visitando cualquiera de nuestras plataformas de Punto de Reclamo habilitadas en nuestras agencias o de manera escrita (carta) dirigida al “Punto de Reclamo”.

Via Web, visitando nuestra página web (www.bancofortaleza.com.bo) y registrado el reclamo en el formulario dispuesto.

Además, ASFI dispone de la aplicación para dispositivos móviles "ASFI Móvil" para que los usuarios financieros accedan a información, reclamos y consultas (disponible únicamente para dispositivos Android en Play Store).



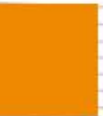
Personalmente

- Acérquese a la plataforma de “Punto de Reclamo – PR” en cualquiera de nuestras agencias y realice su reclamo de forma verbal o escrita.
- Tenga presente el manejo de la información que le detallamos a continuación a fin de que su reclamo cuente con la información que necesitamos para darle una solución específica:
- Nombre completo, Dirección, Números telefónicos donde podamos contactarnos con usted y número del documento de identidad.
- Producto o servicio del banco donde se origina el reclamo.
- El monto de dinero comprometido en el reclamo si fuera el caso.
- Descripción del problema ocurrido y, los documentos que respaldan su reclamo.
- Su reclamo será registrado en un formulario y se le asignará un número único y correlativo.
- Una vez registrado su reclamo se le entregará un comprobante de recepción del mismo en el que se especifica el plazo estimado de respuesta.



Vía Web

- Ingrese a nuestro portal www.bancofortaleza.com.bo, posteriormente ingrese a la sección de ***Punto de Reclamo*** y seleccione la opción que desea realizar: consulta, reclamo, sugerencia. A continuación, complete los datos solicitados, la entidad tomará contacto con usted para confirmar la información proporcionada y otorgarle un código único de reclamo que le permitirá realizar seguimiento y recabar información.



Cómo se procesa un reclamo

- El plazo de respuesta es de cinco (5) días hábiles; en caso de requerir un plazo mayor, el Banco debe comunicárselo, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, cabe aclarar que este periodo no incluye sábado, domingo, ni feriados.
- Transcurrido el plazo la entidad tiene la obligación de tomar contacto con usted de manera escrita o utilizando el mismo canal de comunicación con el que presentaste tu reclamo.
- La respuesta que recibirá del Banco debe ser:
 - Expresa:** Mediante comunicación escrita.
 - Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta.
 - Integra:** Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.
 - Comprensible:** Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente.
- La respuesta será dirigida hacia su persona y estará disponible de manera escrita.
- Si está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas a nivel nacional y se constituye como Segunda Instancia de atención a reclamos interpuestos por los consumidores financieros de entidades financieras, una vez agotada la gestión de reclamación.





Contáctanos

+591 2 2434142

+591 2 2170800

