

Punto de Reclamo

¿Qué 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

PROCEDIMIENTO 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.

