

Punto de Reclamo



¿Qué es el Punto de Reclamo?

El Punto de Reclamo es el servicio de asistencia gratuito que todos los Bancos Múltiples, Bancos PYME, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo y Empresas de Servicios Financieros Complementarios deben brindar a los consumidores financieros en respuesta a sus reclamos.

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO

- 1 Presenta tu reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando toda la documentación que consideres importante. Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
- 2 Una vez registrado, te entregarán un comprobante de recepción de tu reclamo, en el que se especificará la fecha de respuesta al mismo.
- 3 El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.
- 4 La respuesta que recibirás de la entidad financiera será expresa, oportuna, íntegra y comprensible.
- 5 Si no puedes apersonarte por la entidad financiera para presentar tu reclamo, también puedes realizarlo a través de la página web de la entidad financiera o en las oficinas de ASFI.
- 6 Si estas en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad financiera, podrás presentar tu reclamo en segunda instancia en las oficinas de ASFI, mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que emitió la entidad financiera u otros documentos que consideres necesarios.



(Oficina Central) La Paz

Plaza Isabel La Católica N° 2507,
Telf: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax:
(591-2)2430028, Casilla N° 447 -
Calle Batallón Colorados N° 42, Edif.
Honnen, Telf: (591-2) 2911790 - Calle
Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif.
Gundlach, Torre Este, Piso 3, Telf:
(591-2) 2311818, Casilla N° 6118.

El Alto

Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa
Bolívar "A", Telf: (591-2) 2821484.

Potosí

Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería
El Siglo, Piso 1, Telf: (591-2) 6230858.

Oruro

Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de
Comercio, Piso 3, of. 307
Telf: (591-2) 5117706 - 5112468.

Santa Cruz

Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N°
1359, Telf: (591-3) 3336288, Fax:
(591-3) 3336289.

Cobija

Calle 16 de Julio N° 149 (frente al
Kínder América), Telf: (591-3) 8424841.

Trinidad

Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N°
55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659.

Cochabamba

Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC,
Piso 4, Telf: (591-4) 4583800, Fax:
(591-4) 4584506.

Sucre

Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y
Nicolás Ortiz), Telf: (591-4) 6439777-
6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776.

Tarija

Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, Telf:
(591-4) 6113709.

 LINEA GRATUITA
800 103 103

www.asfi.gob.bo
asfi@asfi.gob.bo