

## ¿Cómo debe ser la respuesta a tu reclamo?

La respuesta que recibirás debe ser:

- a) **Expresa:** Mediante comunicación escrita;
- b) **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c) **Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;
- d) **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

## ¿Qué pasa si, después de acudir al punto de reclamo, mi reclamo no se resuelve?

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.

## VISITENOS EN CUALQUIERA DE NUESTRAS AGENCIAS



**AGENCIA MAIRANA**  
km 130 Carr. Ant. a Cbba.  
Av. Avaroa N° 11  
Telf.: 948-2355



**AGENCIA MERCADO EL TORNO**  
Av. República, Frente al Mcd. Central El Torno  
Telf.: 382-2205



### OFICINA CENTRAL

Km 32 Carretera Antigua a Cbba.  
Av. República esq. Benjamin Burela  
Telf. 382-2004 • Fax: 382-2068  
info@coopprogreso.bo  
El Torno - Santa Cruz - Bolivia



**AGENCIA CABEZAS**  
Loc. de Cabezas, km 135  
Carretera a Camiri  
Telf.: 784-44877



**AGENCIA MORA**  
Loc. Francisco Mora, Km 82  
Carretera a Camiri  
Telf.: 763-45275



**AGENCIA RAMADA**  
Av. Grigotá N° 541  
Zona Plaza Fátima  
Telf.: 353-2986



**AGENCIA ABASTO**  
3er Anillo Interno, C. Venus N° 3670  
Zona Mcd. Abasto  
Telf.: 359-9572



**AGENCIA LA GUARDIA**  
C. 6 de Agosto esq. Doble Via  
Frente a H. Alcaldía Municipal  
de La Guardia Telf.: 384-0113



CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO  
ASFI N° 009/2016



## EDUCACIÓN FINANCIERA

Todos los Consumidores Financieros tienen el derecho a reclamar de manera gratuita en las Entidades Financieras, como en la ASFI.



Esta Entidad es Supervisada por ASFI

[www.coopprogreso.bo](http://www.coopprogreso.bo)

Síguenos en

# ¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es un servicio de asistencia y atención gratuita que está disponible en todas las Entidades Financieras con licencia de funcionamiento, para brindar a sus consumidores financieros respuesta a sus reclamos.

“La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI establece que todas las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Auxiliares Financieros están obligados a atender los reclamos de los consumidores financieros a través del Punto de Reclamo”



BUSCA ESTE CARTEL EN TU ENTIDAD FINANCIERA PARA REALIZAR TU RECLAMO



## PASOS PARA PRESENTAR TU RECLAMO

### 1. PRESENTA TU RECLAMO

En el Punto de Reclamo de tu Entidad Financiera presenta de forma verbal o escrita tu respectivo reclamo, no olvidando de adjuntar la documentación necesaria para tal efecto.

### 4. ESPERA TU RESPUESTA

El plazo para recibir tu respuesta es de cinco días hábiles, aunque puede ampliarse dependiendo de la complejidad del reclamo.

### 3. CONFIRMA TU REGISTRO

Una vez registrado te entregarán un comprobante de recepción numerado que identifica a tu reclamo.

### 2. REGISTRALO

A través de un funcionario tu reclamo será registrado en la Entidad Financiera.

