

# ¿CUALES SON LOS MECANISMOS DE RECLAMO?



**El consumidor financiero tiene derecho a presentar un reclamo si no está conforme con los servicios financieros que utiliza o si considera que sus derechos son vulnerados.**



# FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)



# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PR.

Las Entidades Financieras con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI deben establecer formalmente el PR dentro de su estructura orgánica, considerando que es obligación de estas entidades supervisadas brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

# OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

**1. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR** que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.

**2. Facilitar el acceso al PR**, por parte del cliente o usuario, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto “Punto de Reclamo - PR”.



# OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

**3. Designar un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña.**

La entidad supervisada debe actualizar permanentemente el nombre de los encargados del PR, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento .

**4. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoria Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo.**



# OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

**5. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el Socio o usuario y sus respectivas soluciones**, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento.

**6. Informar al Socio o usuario que, en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada**, podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.

**7. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años**, toda la documentación relativa a cada reclamo.

**8. Remitir a ASFI la información requerida mediante el Módulo de Reporte de Reclamos** en forma mensual y, en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información a la ASFI.

# Mecanismo de reclamo en primera instancia







## ¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?

Es un servicio totalmente gratuito para el cliente, está controlado y regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Hay un Punto de Reclamo en cada entidad de intermediación financiera, oficinas centrales, sucursales y agencias, dispuesta a atender todos tus reclamos financieros.

# INTRODUCCIÓN

**Ante la necesidad de brindar al usuario del sistema financiero confianza en sus operaciones y en cumplimiento a las Normativas y últimas modificaciones que fueron difundidas mediante Circulares ASFI ; aprueba y pone en vigencia el funcionamiento de los Puntos de Reclamo (PR), en todas las oficinas de la Cooperativa, el mismo que garantiza la correcta atención de cualquier reclamo formulado por socios, clientes y usuarios de la Cooperativa.**

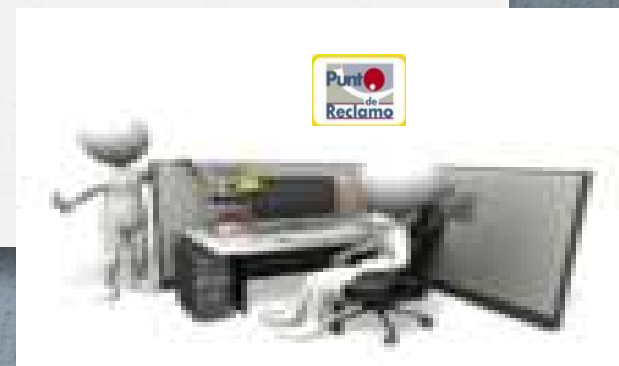


**ATENCIÓN RÁPIDA  
Y  
EFICIENTE**

# POLÍTICAS DE FUNCIONAMIENTO

Este servicio es brindado en todas las oficinas de la Cooperativa, tanto en Oficina Central y Agencias.

Tiene como prioridad atender los reclamos de los socios, clientes y usuarios; sobre los derechos y obligaciones al utilizar los servicios y productos de la Cooperativa.



# DEFINICIÓN

Se denomina PR o Punto de Reclamo, al servicio que se brinda en todas aquellas oficinas y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan sus socios, clientes y usuarios.



# **PLAZO DE RESPUESTA A RECLAMO**

**La Cooperativa atenderá el reclamo entregando la respuesta, dentro de un plazo de 5 días hábiles a partir del día mismo de la presentación del reclamo.**

**Dependiendo de la complejidad del reclamo, eventualmente la Cooperativa podrá ampliar dicho plazo, previo aviso al socio, cliente o usuario, de la fecha en que se emitirá la respuesta y justificando los motivos del retraso.**

**Asimismo, en caso de que el socio, cliente o usuario esté en desacuerdo con la respuesta recibida, podrá acudir a la Central de Reclamos de la ASFI..**

# PLAZO DE RESPUESTA A RECLAMO

La respuesta emitida debe ser:

**Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

**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 o usuario.



Tu Respuesta a tu Reclamo

# PROHIBICIONES

Queda prohibida de realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.



# ATENCIÓN DEL SERVICIO PR.

La Cooperativa contará mínimo, en todas sus oficinas con una persona encargada para la atención del Punto de Reclamo (PR), funcionarios que portarán una credencial que identifique su relación en este servicio; además, en cada oficina en donde se encuentre el encargado, se expondrá un letrero donde se identifique el **“Punto de Reclamo – PR”**.





# ENCARGADOS DEL PR.

Se dispone de por lo menos un Encargado del PR, en cada Agencia Provincial y Sucursal, representado por el Gerente de Agencia o Gerente de Sucursal y/o Jefe Operativo respectivamente, quienes darán respuesta a los reclamos presentados.

En la Oficina Central y las agencias Urbanas, el Encargado del PR pueden ser: el Sub Gerente de Servicios, Gerente de Agencia, Jefe Operativo y/o Asistente de Atención al Cliente.



# RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS PROCEDIMIENTO



# RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS

## **Socio / Cliente / Usuario**

1. Solicita información sobre como debe formular un reclamo.

## **Encargado del PR /Administrador Responsable del PR**

2. Pregunta sobre el motivo del reclamo del socio o cliente y solicita de ser necesaria la documentación que respalda el reclamo (cuando corresponda).

3. Explica el procedimiento.

4. Registra los datos del cliente y el reclamo en forma clara y precisa, asignándole un número único y correlativo.

# RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

5. Procesa en el sistema el reclamo, de acuerdo a su tipología enunciada en la normativa vigente.
6. Determina el plazo para la entrega de la respuesta. Dicho plazo debe considerar días hábiles.
7. Imprime el comprobante de presentación del reclamo (Documento con copia).
8. Entrega dos copias del comprobante de presentación del reclamo al socio, enfatizando el día a partir del cual podrá retirar su respuesta al reclamo formulado.



# RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

## Socio / Cliente / Usuario

8. Firma las dos copias del comprobante de presentación del reclamo generado en el sistema.
9. Recepciona una copia del comprobante de presentación del reclamo, el cual deberá presentar al momento de solicitar la respuesta. Encargado del PR / Administrador Responsable del PR
10. Archiva la otra copia del comprobante con la documentación que respalda el reclamo formulado.

Fin de Proceso



ATENCIÓN RÁPIDA  
Y  
EFICIENTE

# RESPUESTA A TUS RECLAMOS



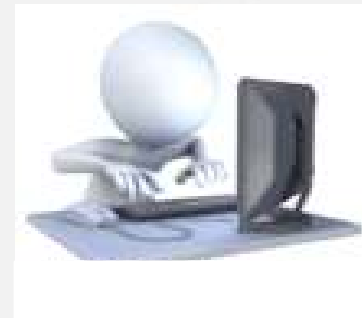
# RESPUESTA A TUS RECLAMOS

## Encargado del PR

1. Verifica en el sistema el reclamo y la documentación.
2. Analiza el reclamo.
3. Procesa en el sistema la solución al reclamo.
4. Procede a dar conformidad al proceso en el Sistema.

En caso de que el socio/cliente o usuario, esté en desacuerdo con la respuesta emitida por la Cooperativa; podrá acudir a la Central de Reclamos de la ASFI, que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

Fin de Proceso



**Mecanismo de reclamo  
en segunda instancia  
La Defensoría del Consumidor  
Financiero**



**CONOZCA SUS  
DERECHOS Y CUMPLA  
SUS OBLIGACIONES**



En caso de que un consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta emitida por una entidad financiera, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.



**Sus principales  
atribuciones y  
funciones son:**



**CONOZCA SUS  
DERECHOS Y CUMPLA  
SUS OBLIGACIONES**

\* Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.

\* Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones –Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.



\* Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.

\* Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

\* Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.



- \* Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- \* Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- \* Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- \* Atender las consultas de los consumidores financieros.





**ATENCIÓN DE CLIENTES Y  
USUARIOS EN CAJAS**

# TIEMPO DE ESPERA MAXIMO

El tiempo de espera máximo para que un Socio y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el Socio y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.



# TIEMPO DE ESPERA MAXIMO

Es responsabilidad de la Cooperativa difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el Socio o usuarios podrá realizar su reclamo al Punto de Reclamo.





**MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**

