



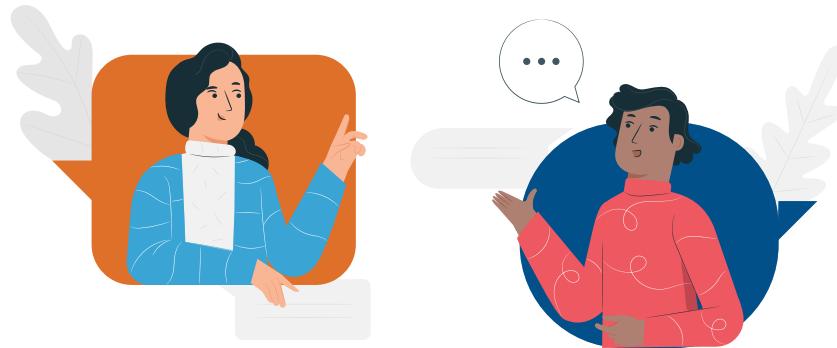
implementada por:



¿Qué es el Punto de Reclamo (PR)?

Es el servicio de asistencia y atención gratuita a los consumidores y usuarios financieros en respuesta a sus reclamos.

¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo?



PRIMERA INSTANCIA

- 1.** Presenta tu reclamo en el **PR de la entidad financiera** o por el medio que más te convenga (verbal o escrito) (puedes adjuntar documentación de respaldo si corresponde).
- 2.** Una vez registrado, la entidad financiera te entregará un comprobante señalando el número de reclamo y la fecha de respuesta.
- 3.** El plazo de respuesta es de cinco días hábiles y podrá ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.
- 4.** La respuesta que recibirás de la entidad financiera debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible (por el medio solicitado del cliente).
- 5.** También, tu reclamo puedes hacerlo a través de oficinas de **ASF** o cualquier medio digital.



implementada por:



¿Qué pasa si no estás de acuerdo con la respuesta?

SEGUNDA INSTANCIA

- 1.** Presenta tu reclamo en segunda instancia en las oficinas de **ASFI**.
 - Adjunta nota escrita a la defensoría del consumidor financiero de **ASFI**.
 - Adjunta la respuesta que recibiste de la entidad financiera.

- 2.** La Respuesta de la DCF debe considerar las siguientes características:
 - **INTEGRA**. Completa, exacta, verificable y verdad de los hechos.
 - **OPORTUNA**. Sujeta al plazo otorgado por la DCF.

ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el punto de reclamo de la entidad financiera.

¿Cuál es la función de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI?



- Atender en segunda instancia los reclamos de manera objetiva y oportuna.
- Registrar y derivar el reclamo a la entidad financiera en primera o segunda instancia.
- Promover conciliación entre partes.
- Brindar información sobre la DCF.
- Atender consultas del consumidor financiero.
- Gestionar programas y contenidos de educación financiera.



implementada por:



¿Cuál es la función de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI?

