COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
"INCA HUASI" R.L.
CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO Nº SB 003/99

Aprendiendo con Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta "Inca Huasi" R.L.

# QUE ES EL "PUNTO DE RECLAMO – PR"?

## MECANISMOS DE RECLAMO EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## QUE ES EL "PUNTO DE RECLAMO PR"?

Es el Punto de Atención a Reclamos de Socios, Clientes y Usuarios totalmente gratuito y está controlado y regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). El Punto de Reclamo permite ejercer el derecho de todo socio, cliente o usuario a efectuar reclamos sin restricciones.

**SI TIENES UN RECLAMO, BUSCA ESTE LETRERO EN NUESTRA ENTIDAD FINANCIERA** →

Punto de Reclamo

Hay una oficina de Punto de Reclamo en cada entidad financiera dispuesta a atender todos tus reclamos financieros, los mismos que están ubicados en lugares visibles, de fácil acceso y claramente identificables, también puedes presentar tu reclamo a través de la página Web de cada entidad Financiera.

**¿Quién puede presentar un reclamo?**

Toda persona natural o jurídica que recibe un servicio o producto de nuestra entidad.

### ¿QUÉ PASOS DEBO SEGUIR A LA HORA DE PRESENTAR UN RECLAMO FINANCIERO EN PRIMERA INSTANCIA?

- Acude al Punto de Reclamo de nuestras oficinas o ingresa al Punto de Reclamo de nuestra página Web, para ser atendido de manera oportuna y eficiente.
- Presenta tu reclamo formulado de manera escrita o verbal.
- Tu reclamo será registrado en el Módulo informático PUNTO DE RECLAMO de la Cooperativa, asignándole un número único y correlativo.
- Una vez registrado tu reclamo, debes presentar la documentación pertinente que respalde tu reclamo (si corresponde).
- El plazo de respuesta a tu reclamo es de cinco días hábiles, no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo lo requiere.
- Asegúrate que tus datos personales, dirección y teléfono estén correctos para que podamos contactarnos contigo ante cualquier necesidad de información adicional.

**LA RESPUESTA A TU RECLAMO SERÁ:**

| | |
|---|---|
| **Expresa:** | Mediante comunicación escrita. |
| **Oportuna:** | Dentro los plazos establecidos. |
| **Integra:** | Completa, exacta, imparcial, y verificable respecto a los aspectos planteados en tu reclamo. |
| **Comprensible:** | Utilizará conceptos y palabras de fácil comprensión. |

### ¿QUÉ PASA SI, DESPUÉS DE ACUDIR AL PUNTO DE RECLAMO, MI RECLAMO NO SE RESUELVE?

La Defensoría del Consumidor Financiero (en adelante DCF), atenderá los reclamos en SEGUNDA INSTANCIA sólo cuando se hayan agotado todos los medios para resolver o dar respuesta a tu reclamo presentando en primera instancia ante la entidad financiera.

Asimismo, la DCF registrará el reclamo y pondrá 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.

La Defensoría del Consumidor Financiero, fue creada por la Ley de Servicios Financieros No. 393 en agosto de 2013.

La Defensoría del Consumidor Financiero es la dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), creada para defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

El ordenamiento jurídico boliviano no otorga facultades a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para resolver las controversias que pudieran suscitarse como consecuencia de las relaciones contractuales entre las entidades supervisadas y sus socios, clientes y usuarios, correspondiendo que acudan a las instancias pertinentes.

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Conforme a disposiciones legales vigentes contenidas en la Ley de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros; los socios, clientes y usuarios en general, gozan de los siguientes Derechos:

a) Derecho al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.

g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

h) A recibir educación financiera;

i) A ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;

j) A ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;

k) A Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;

l) A acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;

m) A suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

n) Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. **CERCIORARSE**
   Que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
2. **CONOCER Y ENTENDER**
   Los Contratos que se van a firmar.
3. **INFORMARSE**
   Sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
4. **SUMINISTRAR**
   Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
5. **APLICAR**
   Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.
6. **CUMPLIR**
   Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, recordar que es responsabilidad del tarjetahabiente, no exponer el PIN ni clave secreta de su tarjeta de crédito.
7. **NO UTILIZAR**
   Los productos de manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con esta obligación.
8. **CONOCER**
   Ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, ya sea ante la ASFI y las Entidades Financieras (Punto de Reclamo).
9. **NO OLVIDAR**
   Leer todos los contratos de los productos que adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.
10. **PAGAR**
    Las obligaciones en las fechas establecidas.

www.cooperativaincahuasi.com.bo
E-mail: incahuasi@supernet.com.bo