

## ¿Qué es el punto de reclamo?

Con el objetivo de precautelar los derechos e intereses del consumidor financiero, todas las entidades de intermediación financiera reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), deben contar con un servicio de atención gratuita para atender en primera instancia y de forma oportuna los reclamos de los consumidores financieros.

Este servicio se denomina **“Punto de Reclamo”** para que los clientes y usuarios ejerzan sus derechos como usuarios financieros.



## ¿Quiénes pueden utilizar el servicio de reclamo?

Toda persona natural o jurídica que adquiere un servicio en una entidad de intermediación financiera sea o no cliente.



## ¿Cuándo acudir a un Punto de Reclamo?

Cuando consideres que alguno de tus derechos como consumidor financiero ha sido vulnerado.

## ¿Cómo presentar un reclamo?

Para presentar una queja o reclamo, debes seguir el siguiente procedimiento:

1

### Presentación del reclamo

Presenta tu queja o reclamo ante el **“Punto de Reclamo”** de la entidad financiera ya sea de manera verbal o escrita. Todas las entidades de intermediación financiera tienen la obligación de habilitar canales donde funcione el servicio de Punto de Reclamo y de recibir cualquier queja o reclamo.

En caso de que tu reclamo sea escrito, puedes acompañarlo de la documentación que consideres necesaria.



2

### Registro



Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera. Una vez registrado te entregarán un comprobante con el número único de reclamo para recabar tu respuesta.

En caso de que el reclamo haya sido verbal, no olvides solicitar ese número para que puedas recabar tu respuesta.

Si registraste tu reclamo a través de Internet, también deberás recibir el número de tu reclamo.

3

### Respuesta

Revisado el caso, la entidad de intermediación financiera emitirá una respuesta. El plazo para que responda a tu reclamo generalmente es de cinco días hábiles a partir de la fecha en la que se presentó el reclamo. Sin embargo, existen casos en los que, por la naturaleza del problema, se requiere un plazo mayor, que será comunicado por la entidad financiera en forma escrita.



## .RESPONSABILIDAD SOCIAL

### La respuesta a tu reclamo debe ser:

- Oportuna: dentro del plazo establecido.
- Íntegra: completa, exacta, imparcial y verificable.
- Comprensible: respuesta con información clara y de fácil entendimiento.



### Recuerda

El Punto de Reclamo es una instancia que permite ejercer el derecho a reclamar sin restricciones. El uso de este servicio es gratuito.

El Punto de Reclamo debe estar identificado con el siguiente logo:



Y ubicado en un lugar visible en las oficinas de las entidades reguladas por la ASFI.

¿Qué pasa si después de acudir al “**Punto de Reclamo**”, tu queja no se resuelve?



En el caso de que la entidad financiera no haya resuelto en el plazo establecido tu reclamo o su respuesta no te haya satisfecho, recurre en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI. Esta instancia fue creada para defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Si quieres conocer cómo interponer tu queja o reclamo ante la Defensoría del Consumidor Financiero, revisa el capítulo 28 del Programa Aprendiendo con el BNB.

## Punto de Reclamo

Para brindarte un mejor servicio, los bancos han establecido diferentes canales para que puedas acceder al Punto de Reclamo y manifestar tus quejas, como las plataformas de servicio al cliente, centrales telefónicas con líneas gratuitas e Internet mediante los portales financieros las 24 horas al día.

## Punto de Reclamo BNB

Para brindarte un mejor servicio, el BNB ha establecido los siguientes canales para que puedas acceder al Punto de Reclamo BNB y manifestar tus quejas:

Canal	Medio	Disponibilidad
Internet	Portal Financiero ( <a href="http://www.bnb.com.bo">www.bnb.com.bo</a> ) Opción "Punto de Reclamo".	24 horas al día.
BNB Net Plus	Portal Financiero ( <a href="http://www.bnb.com.bo">www.bnb.com.bo</a> ) Link: BNB Net Plus.	24 horas al día.
BNB Móvil	Aplicación Móvil.	24 horas al día.
Contact Center	Línea de Atención (78787272).	24 horas al día / 7 días a la semana.
Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) – CIRS – EF y ASFI MÓVIL.	Verbal (no adjunta respaldos, adjunta requerimiento). Escrita (adjunta respaldos y requerimiento).	Horarios de Atención al público, en todas sus oficinas, en el caso de ASFI MÓVIL las 24 horas al día.

También puedes presentar tu reclamo de forma verbal o escrita a través de la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, en los horarios de atención al público.



Aprende mucho más ingresando a:  
[www.descubre.bo](http://www.descubre.bo)



## Aprendiendo

con el BNB

### Acerca del Programa

En virtud al fuerte compromiso con sus clientes y con la comunidad en general, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha estructurado el programa “Aprendiendo con el BNB”, con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los bolivianos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable e informada, promoviendo de esta manera el uso efectivo y provechoso de todos los productos bancarios que se ofrecen en el sistema financiero.

### Datos de contacto

Para más información acerca del programa ingresa a [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) o escribe a [bnbrse@bnb.com.bo](mailto:bnbrse@bnb.com.bo).

Derechos reservados ©

Esta entidad es supervisada por la ASFI.

27

## Aprendiendo

con el BNB

### Programa de Educación Financiera



**BNB**

Banco Nacional de Bolivia

Derechos y Obligaciones del Usuario Financiero  
**MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

PARTE I