



**BANCO GANADERO**

# **“MECANISMOS DE RECLAMO”**

Programa de Educación Financiera

# INDICE

- Atención de reclamos
- Tipos de reclamos:
  - ✓ Reclamos en primera instancia
  - ✓ Reclamos en segunda instancia
- Principales atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor
- Respuestas a un reclamo

## ATENCIÓN DE RECLAMOS

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, este reclamo pueden ser presentado, ya sea a la Entidad Financiera (primera instancia), o a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI (segunda instancia).

# RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

- **PUNTO DE RECLAMO**

Es el servicio gratuito que prestan las entidades de intermediación financiera en todas sus Oficinas de atención al público, para la revisión y solución a los reclamos de los consumidores financieros.

Está claramente identificado y disponible en todas las agencias de las entidades financieras, en el que cualquier consumidor financiero puede presentar un reclamo. Adicionalmente, un consumidor financiero puede presentar un reclamo por escrito, a través de la Página Web, Banca Virtual Ganonet o llamando al Contac Center .

El tiempo establecido para la atención de reclamos es de 5 días hábiles administrativos; sin embargo existen reclamos que por su naturaleza y/o complejidad, requieren un plazo mayor para la respuesta, por lo que en estos casos se deberá comunicar por escrito al consumidor financiero la fecha en la que se pondrá a su disposición la respuesta, justificando los motivos por los que la respuesta a su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor.

# RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En caso que el 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 (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

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.

# PRINCIPALES ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- 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.

## LA RESPUESTA A UN RECLAMO DEBE SER

- ❑ **Expresa:** Mediante comunicación escrita.
- ❑ **Oportuna:** Dentro del plazo establecido.
- ❑ **Íntegra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, debe ser Completa, exacta, imparcial y verificable.
- ❑ **Comprensible:** Con palabras claras y de fácil entendimiento.

En todos los casos, la Entidad Financiera debe dejar evidencia de haber comunicado al Consumidor Financiero la fecha en la que su respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

# EDUCACIÓN FINANCIERA

## [ MECANISMOS DE RECLAMO ]

### 1. En primera Instancia:

De forma presencial en el mismo Banco mediante nota escrita o verbal, o a través del sitio web o GanaNet.

### 2. En segunda Instancia:

Solicitando la reconsideración de su reclamo al mismo Banco, o acudiendo a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Esta actividad es respaldada por ASFI



**BANCO GANADERO**



[www.bg.com.bo](http://www.bg.com.bo)







REGÍSTRATE EN:  
**www.descubre.bo**



**DESCUBRE**, es una plataforma digital interactiva que te muestra lo simple de las finanzas, de manera lúdica y útil.

**UNA VEZ REGISTRADO PODRÁS PASAR POR LOS SEIS MÓDULOS PARA APRENDER SOBRE:**



Al finalizar el programa, recibirás tu Primer Certificado del Programa de Educación Financiera DESCUBRE, acreditado por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

## CERTIFICACIÓN

Para obtener la certificación, regístrate en [www.descubre.bo](http://www.descubre.bo) el primer programa interactivo de Educación Financiera de Bolivia, rellena con los datos solicitados, menciona al Banco Ganadero como medio por el cual te enteraste y comienza a integrar teoría y práctica.



**BANCO GANADERO**

*Esta entidad es supervisada por ASFI.*



**BANCO GANADERO**