

Punto de Reclamo

Estimado cliente.

En caso de que tengas que realizarnos un reclamo o sugerencia que por una atención recibida que no se ajustó a tus expectativas puedes canalizarla de la siguiente manera:

- A través de una carta: Entregándola en los Puntos de Reclamos identificados en nuestras agencias con la abreviación (PR)
- Telefónicamente: Llamando a nuestros teléfonos fijos a nivel nacional
- Personal: Visitando cualquiera de nuestras agencias
- Correo Electrónico: A través del formulario de contacto de nuestra web

Ten presente el manejo de la información que te detallamos a continuación a fin de que tu reclamo cuenten con la información que necesitamos para darte una solución específica:

- Nombre completo, Dirección, Números telefónicos donde te podamos contactar y número del documento de identidad
- Producto o servicio del banco donde se origina el reclamo.
- El monto de dinero comprometido en el reclamo si fuera el caso.
- Descripción del problema ocurrido y,
- Los documentos que respaldan tu reclamo.

Una vez realizado tu reclamo, solicita que se te asigne un número único de reclamo, esta acción es la prueba de que tu inquietud ha sido registrada en nuestra entidad y se te asignará un plazo estimado de respuesta que de forma obligatoria debemos dar.

Transcurrido el plazo la entidad tiene la obligación de tomar contacto con usted de manera escrita. En caso de no estar conforme con la respuesta entregada, puedes canalizar tu reclamo ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

Ante la ASFI deberás presentar toda la documentación que respalda la queja, incluyendo el formulario de solicitud y carta de respuesta entregada a fin de que en ésta instancia se evalúe y determine una respuesta definitiva.