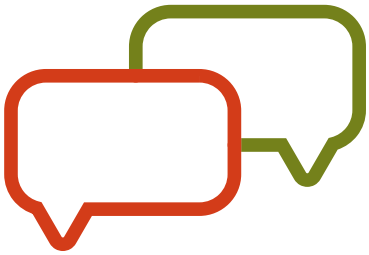
Punto de Reclamo

De acuerdo a lo establecido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I, Sección 4 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), todos nuestros Puntos de Atención Financiera (PAF) deben brindar el servicio de Punto de Reclamo (PR).

¿Qué es un reclamo?

Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su diconformidad por uno o varios servicios financieros que le fieron o son prestados por Sembrar Sartawi IFD o ante la vulneración de sus derechos.



Manifestación verbal o escrita

Realizada a un funcionario de Sembrar Sartawi IFD

Disconformidad con la prestación de servicios

Productos y/o Servicios financieros:

- Crediticios.
- Complementarios: Venta de divisas, renta dignidad, giros, etc.

Vulneración de derechos

Por ejemplo:

- Elegir otro servicio financiero que se ajuste a sus necesidades.
- Acceder a los servicios financieros establecidos en los términos de los contratos suscritos por ambas partes.
- Suscribir contratos con cláusulas claras, legibles y comprensibles.

Punto de Reclamo

Características de la respuesta a un reclamo

- Expresa: Mediante comunicación escrita.
- Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.
- Íntegra: Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo.
- Comprensible: Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

Plazo para la respuesta a un reclamo

- La respuesta debe estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.
- En caso de requerir un plazo mayor, dentro de los cinco (5) días establecidos se pondrá a su disposición los motivos por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

NO se puede realizar ningún tipo de cobro al consumidor financiero por la gestión de un reclamo que el mismo haya presentado en la Institución, este servicio es **GRATUITO.**

¿Qué es un reclamo de segunda instancia?

Cuando el consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta a su reclamo debe:

- Suministrar información sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF).
- Puede también presentar reclamo directamente ante la ASFI.

Punto de Reclamo

¿Qué es la defensoría del consumidor financiero?

Es aquella entidad que da defensa y protección a los derechos e intereses de los consumidores financieros

Funciones informativas

Brindar información sobre las funciones de la DCF.

Realizar estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.

Funciones de formación

Definir contenidos mínimos de Educación financiera (EF) .

Gestionar programas de (EF), que brinden información necesaria a los consumidores financieros.

Funciones administrativas

- Atender las consultas de los consumidores financieros.
- Actuar como segunda instancia resolver reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de Sembrar Sartawi IFD.
- Registrar reclamos e informar a Sembrar Sartawi IFD cuando el reclamo haya sido presentado directamente ante la ASFI.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras (Sembrar Sartawi IFD) durante el trámite de reclamo.
- Requerir información a Sembrar Sartawi IFD sobre temas relacionados a los reclamos presentados.