PUNTO DE RECLAMO

LIC. PABLO ADRIAN CALANCHA VARGAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.
Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

COOPERATIVA QUILLACOLLO R.L.

CURSO I
PUNTO DE RECLAMO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

Infórmate cuáles son tus derechos y obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia.



El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

DERECHOS

AL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS CON TRATO EQUITATIVO, SIN DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE EDAD, GÉNERO, RAZA, RELIGIÓN O IDENTIDAD CULTURAL

A RECIBIR BUENA ATENCIÓN Y TRATO DIGNO DE PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, DEBIENDO ÉSTAS ACTUAR EN TODO MOMENTO CON LA DEBIDA DILIGENCIA.

A RECIBIR SERVICIOS FINANCIEROS EN CONDICIONES DE CALIDAD, CUANTÍA, OPORTUNIDAD Y DISPONIBILIDAD ADECUADAS A SUS INTERESES ECONÓMICOS.

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

A EFECTUAR CONSULTAS, PETICIONES Y SOLICITUDES.

A LA CONFIDENCIALIDAD, CON LAS EXCEPCIONES ESTABLECIDAS POR LEY.

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.

La recopilación de Normas para Servicios Financieros en su libro 4, capitulo I, sección 2, establece los siguientes derechos

DERECHOS

- RECIBIR EDUCACIÓN FINANCIERA
- SER INFORMADOS SOBRE LAS ENTIDADES QUE SE ENCUENTRAN AUTORIZADAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS;
- SER INFORMADOS SOBRE SUS DERECHOS Y LAS INSTANCIAS DE PROTECCIÓN ESTABLECIDAS PARA LA DEFENSA DE LOS MISMOS;
- ACCEDER A LOS SERVICIOS FINANCIEROS OFRECIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LOS TÉRMINOS INSTAURADOS EN LOS CONTRATOS SUSCRITOS, LOS CUALES DEBEN RESPETAR LAS CONDICIONES GENERALES INCLUIDAS EN LA DOCUMENTACIÓN INFORMATIVA, OFERTAS O PUBLICIDAD DIFUNDIDA;
- 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;
- SUSCRIBIR CONTRATOS QUE CONTENGAN CLÁUSULAS CLARAS, LEGIBLES, UNÍVOCAS Y COMPRENSIBLES.

OBLIGACIONES

CERCIORARSE QUE LA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CUAL DESEA CONTRATAR UN PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO, CUENTE CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO EMITIDA POR LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO.

INFORMARSE SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS, TASA DE INTERÉS, SEGURO, COSTOS Y COMISIONES INHERENTES AL PRODUCTO O SERVICIO QUE VAYA A CONTRATAR.

LEER LOS DOCUMENTOS A SER SUSCRITOS CON UNA ENTIDAD FINANCIERA, SEAN ESTOS CONTRATOS, BOLETAS DE DEPÓSITO O RETIRO, AUTORIZACIONES, SOLICITUDES U OTROS, ASÍ COMO CONSERVAR LAS COPIAS QUE LA ENTIDAD SUMINISTRE DE LOS MISMOS.

TOMAR EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO O POR LA ENTIDAD FINANCIERA RESPECTO AL USO DE DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS.

CONOCER ANTE QUIÉN Y CÓMO SE PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO, EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA.

CUMPLIR CON LO PACTADO AL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO, POR EJEMPLO PAGAR PUNTUALMENTE LAS CUOTAS DE UN CRÉDITO, ES DECIR EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE PAGOS.

AL MOMENTO DE SOLICITAR UN PRODUCTO, SERVICIO O ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN EL CONSUMIDOR FINANCIERO, DEBE SUMINISTRAR INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA A LA ENTIDAD FINANCIERA, REFERENTE A SUS DATOS PERSONALES, INGRESOS ENTRE OTROS.

Conoce tus medios para realizar tu reclamo en primera y segunda instancia de tu entidad

Como llenar el formulario interno para su reclamo en nuestra pagina web

- El primer medio es mediante la pagina Web de la cooperativa https://cooperativaquillacollo.com.bo/



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.
Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

- El primer paso es picar en el botón de PR para que se apertura la ventana donde encontraremos el botón de “formulario de reclamo”



- Una vez en el formulario debe de poner todos sus datos y motivo de su reclamo.

Formulario de Reclamo

Los campos marcados con * son requeridos

Tipo de Reclamante *

Persona Natural

Nombres del Reclamante * | **Apellidos del Reclamante ***

Tipo de Documento *

Carnet Identidad

N° de Documento *

Nombre representante Legal/Apoderado

N° de Testimonio de Poder

Dirección (Calle y Zona)

Teléfono Domicilio | **Teléfono Celular ***

Dirección de correo electrónico * | **Fecha del Hecho ***

22/08/2022

Descripcion del reclamo *

200 de 200 Character(s) left

Monto Comprometido

Moneda

- Bolivianos
- Dólares

Departamento/Ciudad *

Cochabamba

Medio para informar su numero de reclamo *

Telefono

Medio donde quiere recibir la respuesta de su reclamo *

Telefono o Celular

Recaptcha

No soy un robot

Enviar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

- Una vez llenado y enviado se emitirá un formulario con los datos de su reclamo, en el que esta incluido el numero de su reclamo interno.



Formulario de Reclamo

Su reclamo se ha enviado con exito.

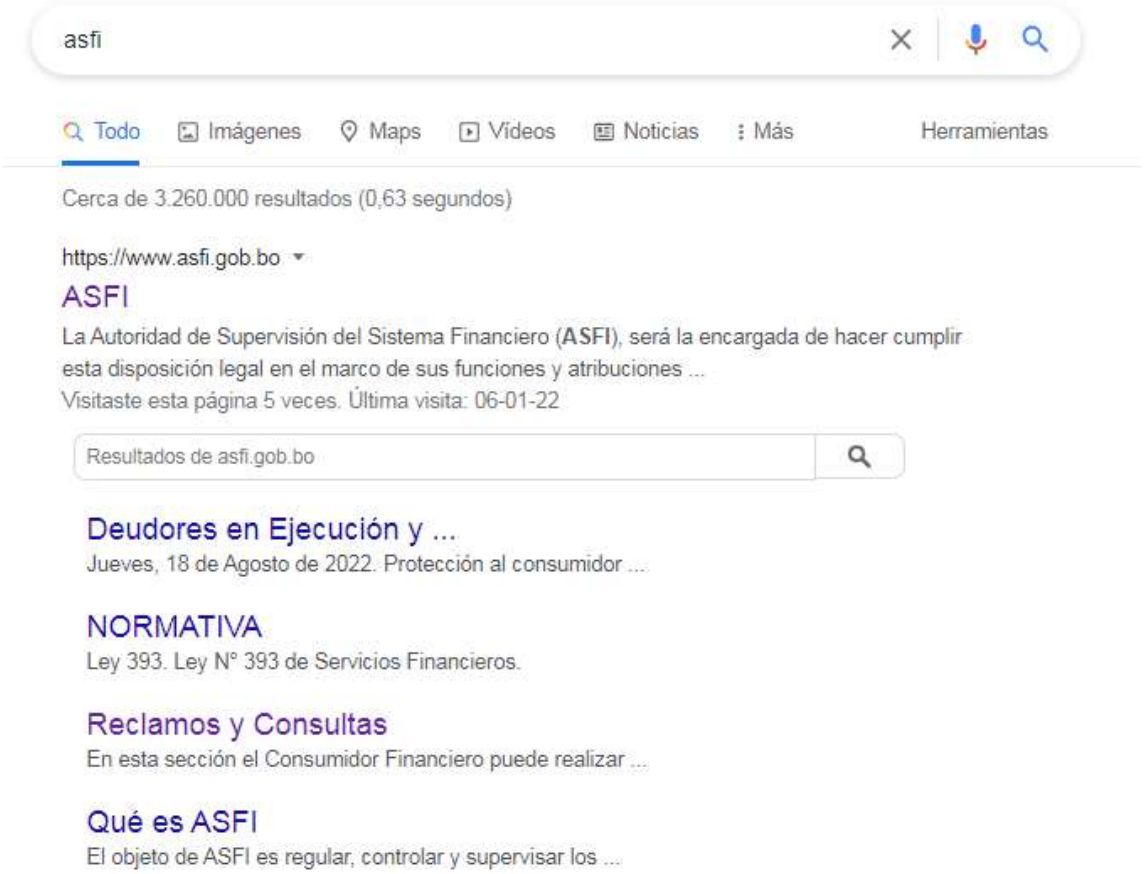
El número de reclamo es: 51

Tipo de Reclamante:	Persona Natural
Nombres del Reclamante:	jaime
Apellidos del Reclamante:	lopez
Tipo de Documento:	Carnet Identidad
N° de Documento:	123456
Dirección (Calle y Zona):	avenida siempre viva springfield
Teléfono Domicilio:	1234567
Teléfono Celular:	12345678
Dirección de correo electrónico:	abc@gmail.com
Fecha del Hecho:	12/01/2023
Descripcion del reclamo:	prueba de reclamo
Monto Comprometido:	1
Moneda:	Bolivianos
Departamento/Ciudad:	Cochabamba
Medio para informar su numero de reclamo:	Telefono
Medio donde quiere recibir la respuesta de su reclamo:	Telefono o Celular

En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apersonarse por la entidad financiera a recoger su respuesta.

Productos y Servicios Nuestra Cooperativa RSE Dónde encontrarnos ASFI

Como realizar un reclamo en primera y segunda instancia ante la ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

Buscar ...

ASFI - Buscar con Google
google.com







Registra tu Reclamo	Seguimiento a Reclamos de Segunda Instancia	Realiza tu Consulta
En esta sección se pueden registrar reclamos de 1ra instancia los cuales serán evaluados y enviados a la Entidad Financiera para que el mismo sea atendido, contestando directamente al reclamante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos computables a partir de la recepción del reclamo por parte de la Entidad Financiera.	El Consumidor Financiero puede hacer seguimiento a los reclamos de segunda instancia presentados a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el marco de la Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que establece el procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia.	En esta sección el Consumidor Financiero puede realizar consultas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, relacionadas al Sistema Financiero, las mismas que serán atendidas en el marco de la normativa vigente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

- Si requiere realizar denuncias o reclamos de otra índole, por ejemplo, sobre servicios de las Entidades de Intermediación Financiera y Mercado de Valores **diríjase a la casilla del Consumidor Financiero (Reclamos y Consultas) o llame a la línea gratuita 800 103 103**.

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.
Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

Cuál es el alcance de la ASFI con respecto a la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados y cual su función y rol.

LEY Nº 393

LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO I

EL ESTADO RECTOR DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.

Cuál es el alcance de la ASFI con respecto a la atención de reclamos y restitución de derechos conculcados y cual su función y rol.

- Artículo 1. (OBJETO). La presente Ley tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

- Artículo 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente Ley, las actividades financieras, la prestación de servicios financieros y las entidades financieras que realizan estas actividades.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.
Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

Respuesta de su reclamo emitido

- Se redactara la carta con un contenido acorde a la situación de su reclamo y la misma una vez firmada por Gerencia General será entregada a usted en el plazo de 5 días hábiles.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.

Quillacollo, 2 de agosto del 2022
CITE: GGE/0779/2022

Señora:
Heydi Quiroz de Pinto
Cochabamba

Ref.: **RESPUESTA RECLAMO**

De mi mayor consideración:

A tiempo de extender un cordial saludo por medio de la presente en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo R.L. Me dirijo a usted con el propósito de dar a conocer nuestro compromiso institucional para dar respuesta al reclamo registrado en las oficinas de ASFI.

Al respecto y con el afán de solucionar dicho inconveniente, damos a conocer que:

Por medio del Registro de Reclamo de sistema CIRS en fecha 29/07/2022 correspondiente a la Sra. **Heydi Quiroz de Pinto** quien realizo un reclamo por un presunto mal trato y cobranza extrajudicial, manifiesto lo siguiente:

Después de lo acontecido quiero aclarar que el accionar de los Oficiales de Crédito y/o Jefe de Agencia está dentro del marco de nuestro normativo interno de Créditos de la Cooperativa Quillacollo por lo que ninguna acción estuvo fuera de lugar o en contra de las normativas vigentes.

Sin embargo, hago llegar una disculpa a su persona si en perspectiva se sintió vulnerada de alguna manera y además le solicito encarecidamente pueda dar cumplimiento a las fechas de vencimiento de las cuotas de su crédito para evitar cualquier tipo de circunstancia y que si hubiere algún percance de previso con antelación para poder colaborarle de la mejor manera posible

Sin otro particular me despido de usted con las mayores atenciones del caso.

Atentamente,

Lic. Nelly Cabrera Zabala
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA QUILLACOLLO R.L.

"Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede 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"

Escaneado con CamScanner

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.
Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

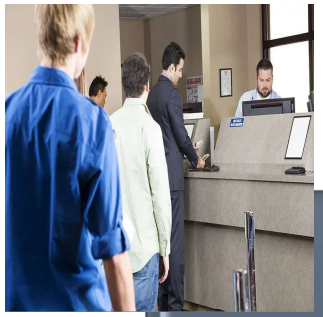
TIEMPO DE ESPERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

ASPECTOS IMPORTANTES





TIEMPO DE ESPERA EN CAJAS

- **Artículo 3°** En todos los puntos de atención financiera (Oficina Central y Agencias) el tiempo máximo de espera treinta (30) minutos, así como un listado de otros puntos atención en los que el Asociado (a), cliente o usuario (a) pueda recibir la atención en **CAJAS**.

- **Artículo 4°** El tiempo de espera máximo para que un asociado (a), cliente o usuario (a) sea atendido en **Cajas** es de treinta (30) minutos. Este tiempo se contabiliza a partir de la adquisición de la ficha

ASPECTOS IMPORTANTES







- **Artículo 5°** La Cooperativa implementará un sistema de registro de tiempo de espera de los (as) asociados (as),clientes o usuarios (as), con la finalidad de contar con estadísticas que permitan optimizar procesos de atención.
- Este sistema debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la Cooperativa.

- **Artículo 6°** Se debe evitar que los (as) Asociados (as), Clientes y/o Usuarios (as) realicen la espera de su turno fuera de las instalaciones.

ABIERTA
QUILLACOLLO R.L.
Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

USO DEL FICHERO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

USO DE FICHERO



USO DE FICHERO

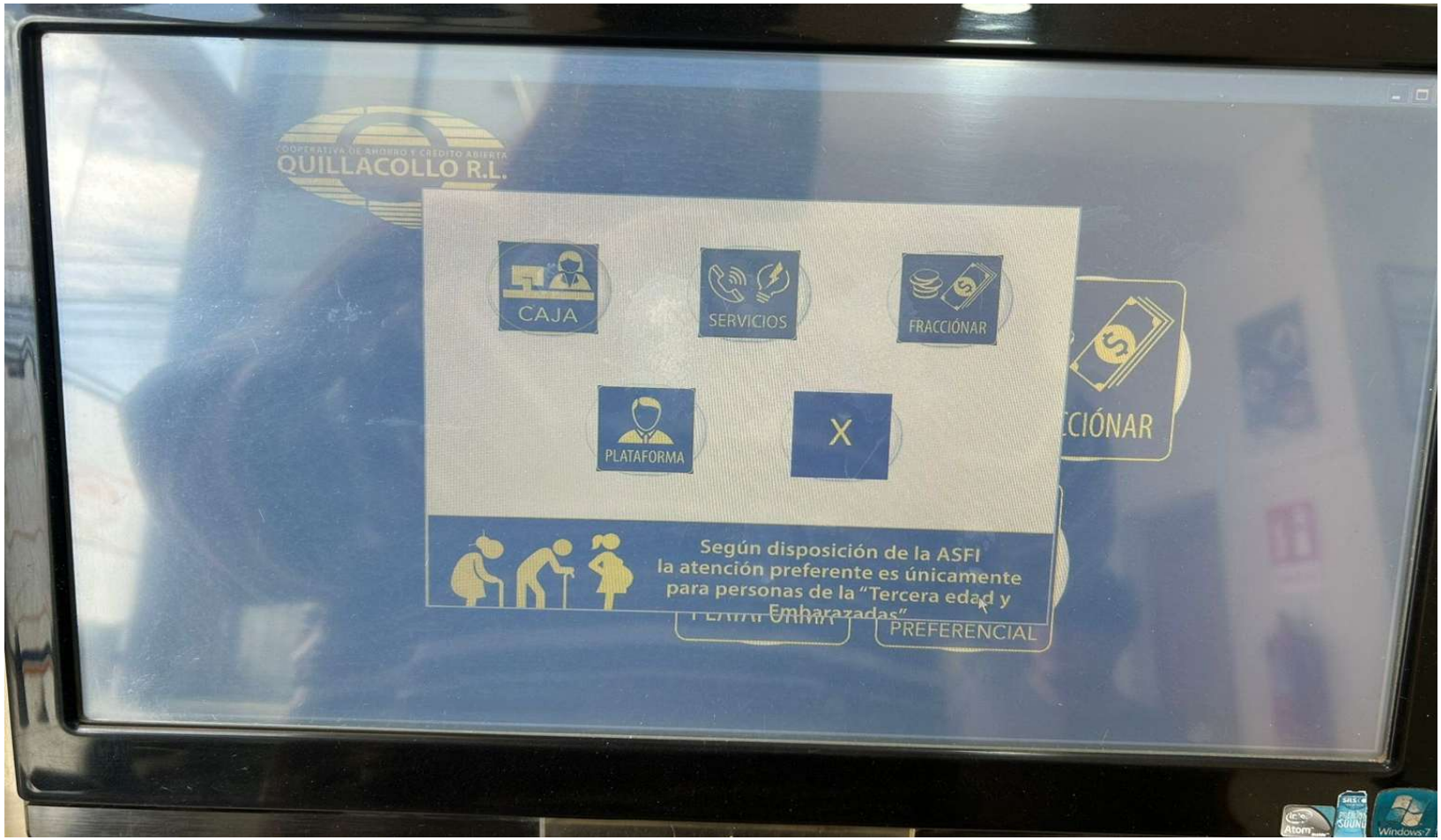


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

USO DE FICHERO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028

GRACIAS POR SU ATENCION

LIC. PABLO ADRIAN CALANCHA VARGAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Personaría Jurídico #361/ Con licencia de funcionamiento Sb 004/99 /Nit: 1023089028