

PUNTO DE RECLAMO



¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es un servicio de asistencia gratuito que las Entidades de Intermediación Financiera tienen la obligación de brindar a todos sus clientes y usuarios. En el punto de reclamo se gestionan los reclamos de forma inmediata y transparente

¿Quiénes pueden presentar sus reclamos?

Toda persona natural o jurídica, sea o no cliente de la Entidad de Intermediación Financiera, que adquiera un servicio o producto



¿Cuándo se debe utilizar el servicio de Punto de Reclamo?

Cuando se considere que alguno de los derechos como consumidor financiero haya sido afectado o cuando la persona no esté de acuerdo con la atención recibida

¿Qué pasa si el reclamo no tiene respuesta o no estás satisfecho con la misma?

Se debe acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), instancia que fue creada para defender los derechos del consumidor financiero

Se debe acudir con toda la información que respalde tu reclamo, además del formulario que has enviado a la institución en primera instancia y la respuesta remitida, para que la ASFI evalúe toda la información y determine una respuesta definitiva

¿Qué información se debe incluir en el reclamo?

- Qué producto o servicio originó el reclamo
- El monto de dinero comprometido en el reclamo, si fuera el caso
- La Agencia donde se originó el reclamo
- Medio de respuesta a reclamo



¿Cómo presentar un reclamo o sugerencia al BDP?

Personalmente:

A través de una carta que debe entregar en los Puntos de Reclamo identificados en todas nuestras oficinas

Escrito:

A través de una carta que se debe presentar en los Puntos de Reclamo identificados, en las Agencias del BDP, a nivel nacional

Teléfono:

Llamando a la línea gratuita ☎ 800103737

Web:

A través del formulario que se encuentra en la página web del banco: www.bdp.com.bo

- A través de la Defensoría del Consumidor Financiero, en los centros de consulta de la ASFI, en los nueve departamentos.

- Mediante la aplicación **ASFI MÓVIL**.

¿Qué datos debes proporcionar para poder enviarte la respuesta?

- Nombre completo
- Número de Cédula de Identidad
- Dirección
- Número de teléfono y/o celular

¿Qué hacer después de presentar el reclamo?

Una vez realizado el reclamo, la persona debe asegurarse que se le asigne un Número Único de Reclamo, para tener la seguridad de que el reclamo fue registrado. En un plazo de cinco días el BDP se contactará de forma escrita u oral, para responder al reclamo



Al momento de realizar el reclamo, debes elegir el medio de respuesta del mismo:

- Apersonamiento a la Entidad Financiera (Agencia)
- Celular (WhatsApp)
- Correo Electrónico



WhatsApp: 715 35896
Correo electrónico:
atencionalcliente@bdp.com.bo

