

ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR



Comarapa R.L.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

¿Qué es el Punto de Reclamo?

El punto de reclamo es una instancia gratuita que toda entidad supervisada por la ASFI debe brindar a sus clientes y usuarios, utilizando procedimientos formales para la atención de sus reclamos, brindando información sobre los derechos y obligaciones de forma inmediata y transparente.

¿Cuándo dirigirse al Punto de Reclamo?

Cuando considere que alguno de sus derechos como consumidor financiero hayan sido afectados o cuando no esté de acuerdo con la atención recibida.



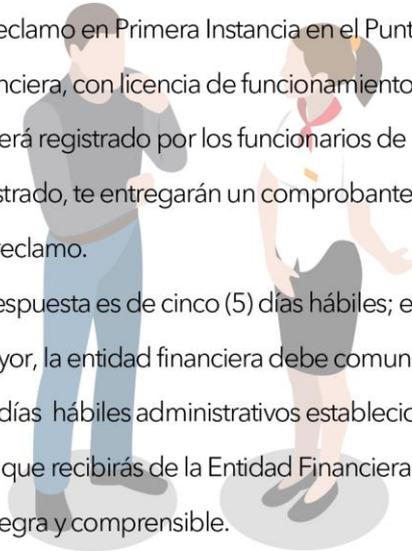
¿Cuáles son los canales para presentar mi reclamo?

- Presencial/ personal: De manera verbal o escrita en cualquiera de los puntos de atención financiera.
- Página Web: Mediante la página web www.comarapa.coop en la pestaña Punto de Reclamo
- ASFI: Mediante los centros de consulta de ASFI y la aplicación "ASFI Móvil"

Trabajamos para Fortalecer tu desarrollo

¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo?

1. Presenta tu reclamo en Primera Instancia en el Punto de Reclamo de la Entidad Financiera, con licencia de funcionamiento de ASFI.
2. Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la Entidad Financiera.
3. Una vez registrado, te entregarán un comprobante, señalando el número de reclamo.
4. El plazo de respuesta es de cinco (5) días hábiles; en caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicártelo, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos.
5. La respuesta que recibirás de la Entidad Financiera debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible.



¿Qué pasa si, después de acudir al punto de reclamo, mi reclamo no se resuelve?

Acude a la Defensoría del Consumidor Financiero y presenta tu reclamo en Segunda Instancia, debes realizarlo mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que recibiste de la Entidad Financiera. La ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el "Punto de Reclamo" de la Entidad Financiera.



Visita nuestras oficinas

OFICINA CENTRAL

Comarapa, Plaza 11 de junio
TELF: 39462015 - 39462016

AGENCIA SANTA CRUZ

Doble vía La Guardia, esq. José Otero
Entre tercer y cuarto anillo
TELF: 33515140 -3116194

AGENCIA COCHABAMBA

Calle Moxos n° 1895 esq. Guadalquivir
TELF: 44141066

AGENCIA SAIPINA

Avenida Mariscal Sucre
TELF: 72138397

OF. EXT. OMEREQUE

c/ Bolívar entre Jacinto Ecker y Faustino Suarez
TELF: 721532377

AGENCIA LOS NEGROS

Carretera antigua SCZ- CBBA
TELF: 72148570-68938132

AGENCIA SAN ISIDRO

Avenida Santa Cruz, carretera antigua SCZ-CBBA
TELF: 72137291

AGENCIA AV. COMARAPA

Avenida Comarapa N° 630
TELF: 67895576

OF. FERIA PASORAPA

Calle Bolívar esq. Avaroa Mercado Municipal
TELF: 72153237

OF. FERIA POJO

Calle Bolívar Mercado Municipal
TELF: 39462015 - 39462016

