



INSTANCIAS DE RECLAMO

Cooperativa de Ahorro y
Crédito Trinidad RL.





¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?

- Es un servicio gratuito que todas las Entidades Financieras tienen la obligación de brindar y donde se pueden gestionar tus reclamos de forma inmediata y transparente.

MECANISMO DE RECLAMO

- 1 Presenta tu reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando la documentación que consideres necesaria.
- 2 Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
- 3 Una vez registrado, te entregarán un comprobante de recepción de tu reclamo, en el que se especificará la fecha de respuesta al mismo.
- 4 El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.



INSTANCIA DE RECLAMO

1ER. INSTANCIA

- Todo reclamo verbal será registrado en el módulo de Reclamos de la Cooperativa en caso el socio, cliente y usuario no quiera firmar el reclamo este de igual forma será recepcionado como un reclamo de primer instancia y se seguirá con el mismo procedimiento de un reclamo escrito.

2DA. INSTANCIA

- En caso que el socio, cliente y usuario no se encuentre conforme con la respuesta dada a su reclamo de primera instancia se le informara que puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero (D.C.F.) de ASFI.

RECLAMO A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

También puede hacernos llegar su reclamo mediante la página web:

<http://www.cactri.com.bo/>



3

Punto de Reclamo

Por favor complete el siguiente formulario para registrar su reclamo, queja o sugerencia sobre nuestros productos y/o servicios que CACTRI LTDA. tiene para usted.

Los campos con * son obligatorios.

Tipo de Persona *

--- Seleccione ---

Nombre o Razon Social *

Nombre o Razon Social

Cédula de Identidad o NIT *

Cédula de Identidad o NIT