Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

pdfelement

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UN RECLAMO

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

RECLAMO

Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos;

Atención de reclamos

Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;

pdfelement

"Esta entidad es supervisada por ASFI"

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

PUNTO DE RECLAMO (PR)

- El Punto de Reclamo es un servicio gratuito que brinda el Banco, destinado a atender los reclamos que presentan los consumidores financieros.

pdfelement



"Esta entidad es supervisada por ASFI"

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

MEDIOS HABILITADOS PARA REALIZAR RECLAMOS

Todo reclamo puede ser atendido por diferentes medios, el Banco de la Nación Argentina cuenta con los siguientes:

PERSONALMENTE, en nuestra Oficina situada en calle Junín Nº 22 – Plaza 24 de Septiembre de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra – Bolivia.

CORREO ELECTRÓNICO, a pr@bna.com.bo

FORMULARIO WEB, en la dirección http://www.bna.com.bo/Reclamo

CARTA, a nuestra Oficina situada en calle Junín Nº 22 – Plaza 24

FAX (591-3) 334-3729

LÍNEA PILOTO (591-3) 334-3777

PDFelement

"Esta entidad es supervisada por ASFI"

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

PROCEDIMIENTO QUE SIGUE EL BANCO PARA ATENDER UN RECLAMO

RECEPCIÓN	• Todo reclamo formulado por los consumidores financieros.
REGISTRO	• Asignación de un número único y correlativo.
COMUNICACIÓN	• Dar aviso al Reclamante el número asignado a su reclamo.
SOLICITAR	• Cuando corresponda solicitar al Reclamante adjuntar información adicional.
ANÁLISIS	• Analizar la documentación presentada por el Reclamante.
REGISTRO DE RESPUESTA	• Emisión y registro de respuesta.
ENTREGA DE RESPUESTA	• Dar respuesta escrita al Reclamante.

pdfelement

"Esta entidad es supervisada por ASFI"

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

PLAZOS DE RESPUESTA A UN RECLAMO

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y 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, el Banco debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, justificando 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.

En caso de que el Banco requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero.

pdfelement

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

CARACTERISTICAS DE LA RESPUESTA A UN RECLAMO

LA RESPUESTA EMITIDA DEBE SER:

EXPRESA	INTEGRA	OPORTUNA	COMPRENSIBLE
Mediante comunicación escrita.	Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo.	Cumplir el plazo acordado con el Reclamante.	Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero

pdfelement

Elimina la filigrana digital ahora

Banco de la Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

"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".

pdfelement