



**Banco de la
Nación Argentina**

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UN RECLAMO



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;

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;

Atención
de
reclamos

“Esta entidad es supervisada por ASFI”



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.



“Esta entidad es supervisada por ASFI”



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 N° 22 - Plaza 24 de Septiembre de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra - Bolivia.

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

FAX (591-3) 334-3729

CORREO ELECTRÓNICO, a pr@bna.com.bo

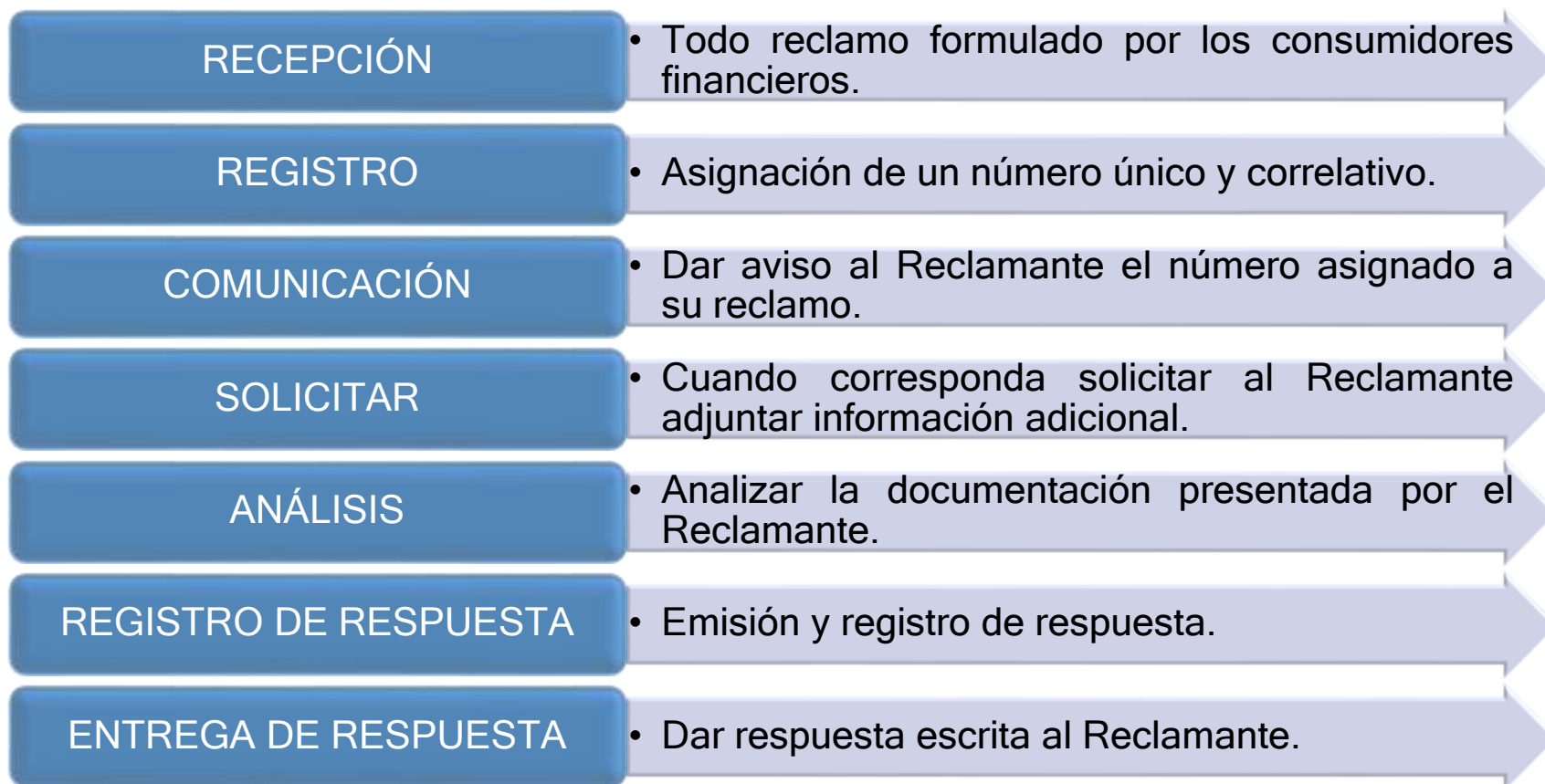
CARTA, a nuestra Oficina situada en calle Junín N° 22 - Plaza 24

LÍNEA PILOTO (591-3) 334-3777

“Esta entidad es supervisada por ASFI”



PROCEDIMIENTO QUE SIGUE EL BANCO PARA ATENDER UN RECLAMO



“Esta entidad es supervisada por ASFI”



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.

“Esta entidad es supervisada por ASFI”



CARACTERISTICAS DE LA RESPUESTA A UN RECLAMO

LA RESPUESTA EMITIDA DEBE SER:

EXPRESA

Mediante
comunicación
escrita.

INTEGRA

Debe corresponder
a la verdad de los
hechos, ser
completa, exacta,
imparcial y
verificable, respecto
a los aspectos
planteados en el
reclamo.

OPORTUNA

Cumplir el plazo
acordado con el
Reclamante.

COMPRENSIBLE

Contener información
clara que facilite el
entendimiento de la
misma por parte del
consumidor financiero



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”.

“Esta entidad es supervisada por ASFI”