

MECANISMOS DE RECLAMO



El consumidor financiero tiene derecho a presentar un reclamo si no está conforme con los servicios financieros que utiliza o si considera que sus derechos son vulnerados. Los mecanismos pueden ser en primera y segunda instancia



MECANISMO DE RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA



El Punto de Reclamo es un servicio de asistencia gratuito que todas las entidades financieras deben brindar a los consumidores financieros en respuesta a sus reclamos, debe estar claramente identificado y disponible en todas las agencias. La entidad financiera tiene la obligación de emitir una respuesta escrita en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la recepción del reclamo, con información veraz, completa, exacta e imparcial, verificable y comprensible.



MECANISMO DE RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA



En caso que la entidad financiera no resuelva tu reclamo o la respuesta no te satisface, puedes recurrir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras

