

¿Qué es el Punto de Reclamo?

El **Punto de Reclamo (PR)** es un servicio gratuito que CIS S.R.L., pone a disposición de sus clientes y usuarios, conforme a la normativa vigente emitida por la **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**. Su objetivo es permitir que los consumidores financieros presenten sus reclamos de manera formal, segura y transparente.

¿Cómo puede presentar tu reclamo?

Los medios habilitados para la recepción de reclamos son:

- **Presencial o por Escrito:** En cualquier Punto de Atención Corresponsal o en la casa matriz de CIS S.R.L.
- **Telefónico:** A través de la línea gratuita 800-17-50-52.
- **Por internet:** Mediante el formulario disponible en el sitio web www.cis-express.com
- **Carta física** dirigida a la casa matriz de CIS S.R.L., incluyendo la siguiente información:
 - ✓ Nombre completo.
 - ✓ Número de documento de identidad.
 - ✓ Fecha del hecho que motiva el reclamo.
 - ✓ Descripción clara del reclamo.
 - ✓ Medio preferido para recibir la respuesta (correo electrónico o WhatsApp).
 - ✓ Número de contacto.
 - ✓ Copia legible de su documento de identidad (**obligatoria**).
 - ✓ Documentación adicional (**opcional**).

Dirección para envío de carta física: Avenida Beni, Edif. Torre Empresarial Cubo, Piso 8-9, Condominio Gardenia entre 4° y 5° Anillo, Santa Cruz de la Sierra.

¿Qué sucede después de presentar su reclamo?

En CIS S.R.L., atendemos sus reclamos de forma clara, segura y conforme a la normativa vigente. A continuación, le explicamos cómo se gestiona su solicitud desde el momento en que la presenta:

1. Registro del Reclamo

Una vez recibido su reclamo, será registrado en nuestra Plataforma de Requerimientos. Se le asignará un número único de reclamo, que será notificado por el medio que usted haya indicado (correo electrónico, WhatsApp o SMS).

- **Horario hábil:** Si el reclamo se presenta de lunes a viernes entre 08:30 y 16:30, el

número será asignado el mismo día.

- **Fuera de horario:** Se asignará el siguiente día hábil administrativo.

2. Seguimiento

El Encargado del Punto de Reclamo realizará el seguimiento correspondiente, asegurando que su caso sea atendido de forma clara, oportuna y conforme a la normativa vigente.

3. Plazo de Respuesta

CIS S.R.L. tiene un plazo de **hasta 5 días hábiles administrativos** para emitir una respuesta. Si se requiere más tiempo, se le informará oportunamente.

4. Desistimiento

Usted puede desistir de su reclamo en cualquier momento mediante una solicitud escrita. Se emitirá una constancia de archivo.

¿Y si no está conforme con la respuesta?

Puede acudir a la Defensoría **del Consumidor** de la **ASFI**, presentando:

- Copia de la respuesta emitida por CIS S.R.L.
- Documentación adicional que respalde su reclamo.

La ASFI analizará su caso y emitirá una resolución técnica conforme a la normativa vigente.

Funciones de la Defensoría del Consumidor

- ❖ Atender reclamos en segunda instancia.
- ❖ Promover la conciliación entre consumidores y entidades financieras.
- ❖ Brindar orientación sobre derechos y deberes del consumidor financiero.
- ❖ Impulsar programas de educación financiera.
- ❖ Supervisar el cumplimiento de la normativa por parte de las entidades.

Rol de la ASFI

La **ASFI** regula, supervisa y controla el funcionamiento de las entidades financieras en Bolivia. Su misión es proteger los derechos de los consumidores financieros y garantizar la transparencia en la prestación de servicios.