

# Proceso de atención de consultas, solicitudes y reclamos



## ¿Qué es el sistema de Atención al Usuario Financiero?

Sistema que permite brindar al usuario financiero un servicio de atención de reclamo, quejas y consultas, fomentando la transparencia, promoción de la cultura financiera y conducta de mercado.

## ¿Conoce la diferencia entre una consulta, gestión, queja y hoja de reclamo?

**Consulta:** Búsqueda de información para aclarar cualquier duda relacionada con las características y operatividad de los productos o servicios financieros. A continuación, se muestran los canales disponibles.

**Banca en Línea**  
Gestiona tus trámites desde la Sucursal Electrónica,  
[haz click aquí](#)

**WhatsApp**  
Chatea con nosotros  
ingresando a nuestro WhatsApp dando  
[haz click aquí](#)

**Sucursales**  
[Haz click aquí](#)  
para ver nuestros puntos de servicio

**Gestión:** Toda solicitud presentada o requerida distinto de un reclamo o queja que puede ser atendido a través de los diferentes sistemas y canales puestos a su disposición y antes mencionados.

[Gestiones BAC](#)

**Queja:** Cualquier manifestación formalizada mediante en el Libro de Quejas, o electrónico, en la que señalen la inconformidad con relación a la prestación de uno o varios servicios, está la podrá documentar en el siguiente enlace.

[Quejas y sugerencias BAC](#)

**Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, por cualquier medio físico o electrónico puesto a su disposición, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Si la respuesta recibida a su queja no ha sido satisfactoria o conforme a condiciones pactadas a su contrato, disponemos del sistema de atención a reclamos del usuario financiero en nuestras agencias y página web.

Puede completar el formulario de la hoja de reclamación de acuerdo con el siguiente proceso.



### Formulario hoja de reclamo

## ¿En cuánto tiempo recibiré la respuesta al reclamo?

- Dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo revisar su correo electrónico o presentarte a cualquiera de nuestras sucursales de su preferencia.
- Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) hábiles, informándole por escrito las razones de la extensión del plazo.
- En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependa de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
- Pasos para presentar un reclamo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, según artículo 29 de las Normas de transparencia.
- En aquellos casos en que la respuesta brindada no fuese satisfactoria usted podrá, interponer su reclamo ante la CNBS de forma física o electrónica.
- En el caso que el reclamo se presente de manera física, deberá presentar dos (2) copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada y acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.
- En el caso que el reclamo se presente de manera electrónica, deberá enviar la documentación antes descrita a través de los canales que tenga a disposición la CNBS.