

***LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I***

**ANEXO 3: GUÍA DE APLICACIÓN TÉCNICA PARA IDENTIFICACIÓN DEL  
“PUNTO DE RECLAMO” DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS**



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**a) DESCRIPCIÓN DEL LOGOTIPO**

El logotipo “**Punto de Reclamo**” está conformado por tres elementos principales:

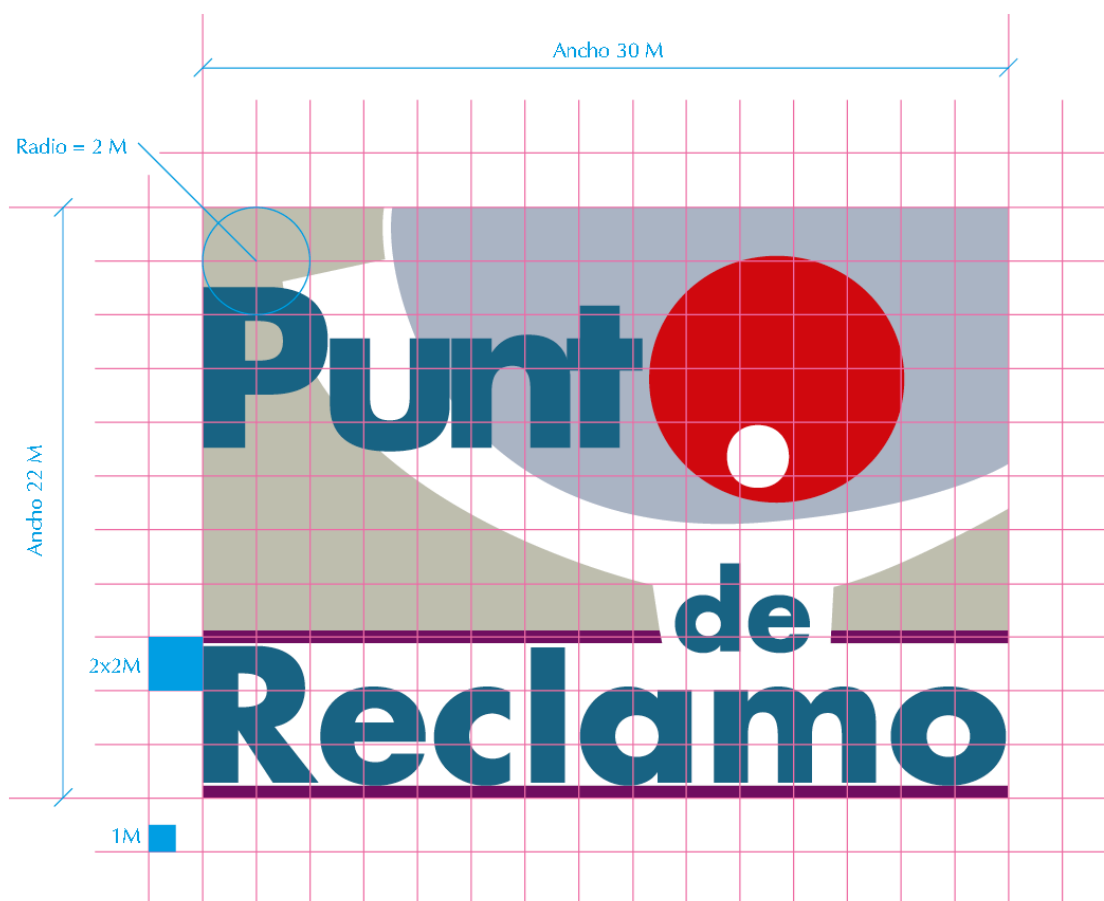
- 1) La figura estilizada de una persona en señal de protesta que representa al consumidor financiero que exige el cumplimiento de sus derechos;
- 2) Las palabras “**Punto de Reclamo**” unidas a la figura estilizada de la persona;
- 3) Fondo y líneas horizontales de colores institucionales que sostienen a los otros elementos proporcionándoles solidez sin alterar la armonía entre todos ellos.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**b) CONSTRUCCIÓN DEL LOGOTIPO**

La malla estructural permite visualizar la construcción del logotipo **“Punto de Reclamo”**. El módulo “M” se constituye en la unidad de medida usada para garantizar la proporción de todos los elementos.

En este caso, debe ser considerada la proporción de 30 M para el ancho y 22 M para el alto del logotipo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**c) TAMAÑO DEL LOGOTIPO**

Por posicionamiento de marca, el logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser visible y de fácil identificación del consumidor financiero. En este sentido el tamaño mínimo de reproducción es de: **Ancho 350 mm. x Alto 257 mm.**, esta medida deberá adecuarse a todas las recomendaciones que hace este manual.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**d) TIPOGRAFÍA Y COLOR**

Para garantizar la homogeneidad de la imagen en todas sus manifestaciones gráficas es importante tomar en cuenta la siguiente normativa de tipografía y color:

- i) La tipografía utilizada pertenece a la familia **Futura** en su variación **BOLD**;
- ii) Los colores del logotipo “**Punto de Reclamo**”, se obtienen de las combinaciones en Modo de color CMYK que se detallan en el gráfico;
- iii) El logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser impreso sobre un soporte de color blanco (no transparente).



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**e) CONSTRUCCIÓN DE LETREROS**

La siguiente gráfica permite visualizar la ubicación del logotipo “**Punto de Reclamo**” en los letreros que se utilizarán para el interior de las oficinas, sucursales y agencias en las que presten atención al público.

La dimensión de los letreros debe adecuarse a la recomendación de tamaño mínimo de este manual, manteniendo proporción y nivel de visibilidad para colgantes, letreros de pared, de escritorio o letreros de pedestal.

