

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I

**ANEXO 3: *GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL “PUNTO DE RECLAMO”
DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS***



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

a) DESCRIPCIÓN DEL LOGOTIPO

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

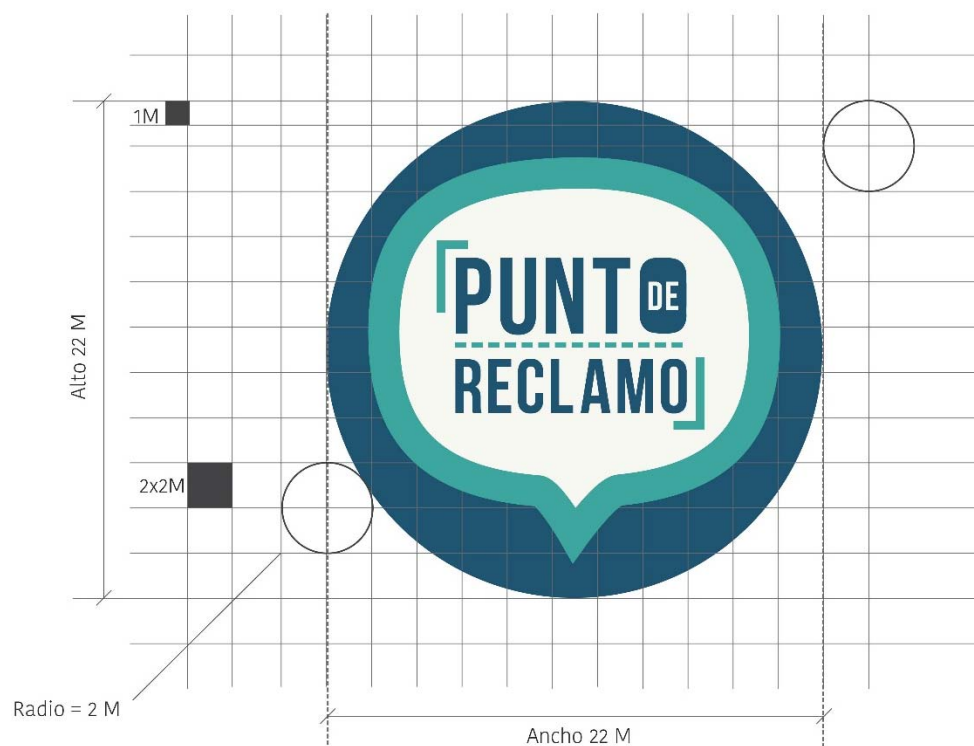
- 1) El mensaje: A través de una señal simbólica, se hace énfasis en la voz del consumidor financiero;
- 2) Las palabras “Punto de Reclamo”: Contenidas dentro de dos esquineros que simbolizan protección, insertas en una burbuja exclamativa que representa al consumidor financiero que exige el cumplimiento de sus derechos;
- 3) Colores institucionales: Con el fin de generar familiaridad en el consumidor financiero, se utilizan los colores institucionales actualizados de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**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 22 M para el ancho y 22 M para el alto del logotipo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**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 350 mm**, esta medida deberá adecuarse a todas las indicaciones que hace este manual.

Para su utilización en sitios web, habilitados para computadora, tableta y celular, el logotipo deberá tener un tamaño proporcional al montaje de los ejemplos plasmados en la presente guía.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**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:

- 1) La tipografía utilizada pertenece a la familia **Bebas Neue** en su variación **BOLD**;
- 2) Los colores del logotipo “**Punto de Reclamo**”, respetan la paleta de colores institucionales, que se detallan en el siguiente gráfico;
- 3) El logotipo “**Punto de Reclamo**”, debe ser impreso sobre un soporte de color blanco (no transparente).

C = 92
M = 45
Y = 17
K = 30

C = 70
M = 4
Y = 39
K = 0

C = 2
M = 1
Y = 4
K = 0



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**e) CONSTRUCCIÓN DE LETREROS**

La siguiente gráfica muestra la ubicación para el 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.

**Colgante****Letrero de pie****Letrero de pared****Letrero pedestal**

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

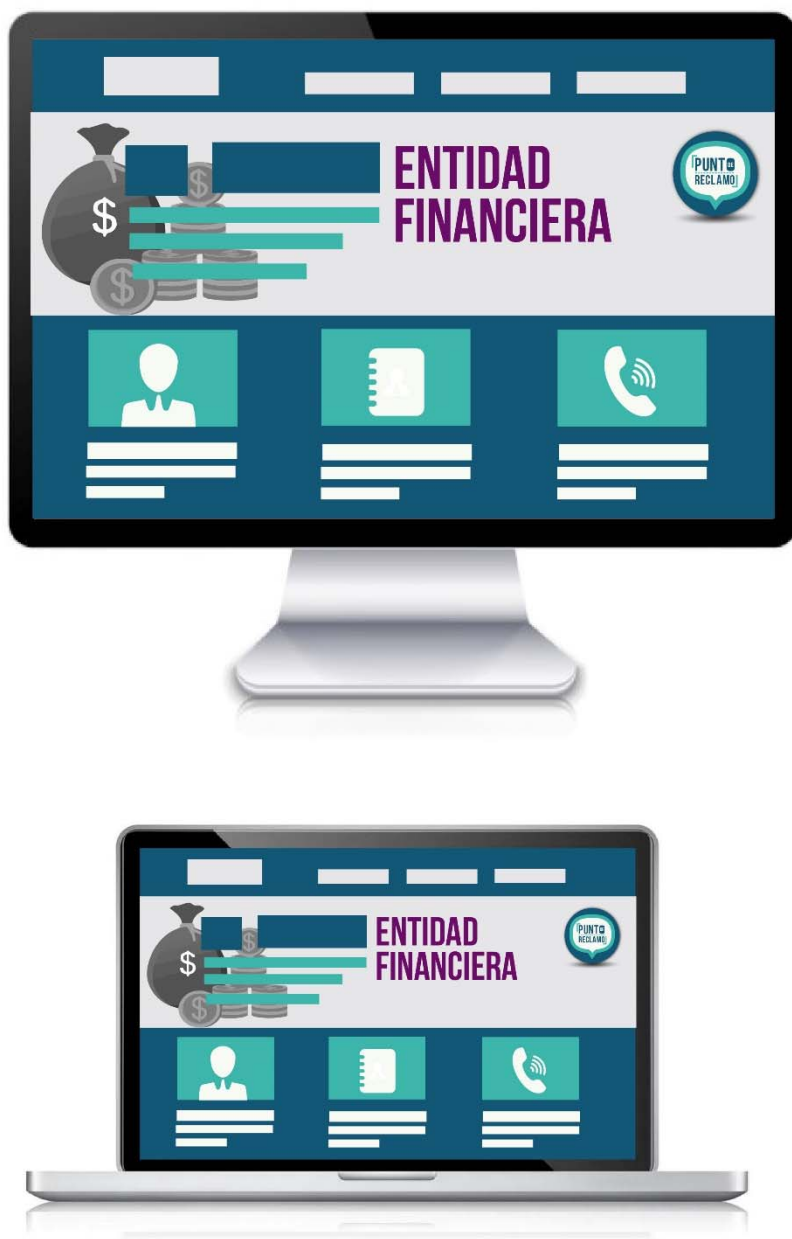
f) MONTAJES

A continuación, se presentan ejemplos de los montajes a ser considerados:



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Montaje para computadora



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Montaje para tableta y celular

