

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:

Si un cliente presenta ante la Institución un reclamo, sea en forma telefónica, personal o vía web, y el mismo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos.
- Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente la cuenta y describir en forma detallada la situación que ha dado lugar al reclamo. El formulario podrá ser solicitado a la Institución en forma personal, telefónica o por correo electrónico.
- Una vez completado el formulario, se deberá entregar en el local de la Institución, como constancia de la recepción del reclamo se devolverá al cliente una copia del formulario firmado, con indicación de la fecha y la hora. En caso que el citado formulario sea completado vía web, se le enviará al cliente un mail confirmando dicha recepción.
- La Institución analizará el reclamo del cliente y brindará a éste una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no podrá ser mayor a 15 días hábiles desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 10 días hábiles, informando al cliente los motivos de la prórroga.
- Si para poder investigar el problema deben intervenir necesariamente Instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los plazos establecidos, debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.
- La respuesta será fundada en base a lo actuado en cada caso. Si el reclamo es injustificado se informará también los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Valores del Banco Central del Paraguay, en caso de disconformidad con la respuesta.