



PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO EN LA CENTRAL DE RECLAMOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

1. **Entrega de reclamo.** Si estás en desacuerdo con la respuesta emitida por Red Enlace, puedes presentar tu reclamo ante la Central de Reclamos de la ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta brindada, con el fin de que la Autoridad emita una respuesta en forma definitiva.
2. **Registro de reclamo.** Al acudir a la Central de Reclamos de la ASFI, debes registrar tu reclamo informando el número único asignado por Red Enlace, exponiendo por escrito los motivos por los cuales estás en desacuerdo con la respuesta emitida por Red Enlace y adjuntando la respuesta recibida.
3. **Solicitud de Información.** La ASFI puede solicitar a nuestra institución la información necesaria y realizar inspecciones respectivas para verificar la adecuada atención al reclamo por parte de Red Enlace.
4. **Emisión de Respuesta** La ASFI analizará el reclamo y te emitirá una respuesta.

OFICINA CENTRAL

La Paz
Av. Los Sauces #200 entre
calles 13 y 14 de Calacoto.
Casilla: 10656
Telf.: 2110910

AGENCIAS FIJAS

Santa Cruz
Calle Sucre #620 entre calles Cobija y Oruro.
Telf.: 3368544 / 3368545 - Fax: 3343682

Cochabamba
Plazuela Constitución esq. 16 de Julio #810
Edif. El Clan II, piso 3, oficina 14-A.
Telf.: 4253071 - Fax: 4251069

Sucre
Calle España #37, oficina 2-A,
Telf.: 6443256 - Fax: 6912401

Tarija
Calle Ingavi #348,
Telf.: 6646202 - Fax: 6646202

 715 333 22 (chat usuarios)

 800 10 33 66 (comercios)

 800 10 30 60 (usuarios)

 www.redenlace.com.bo

 RedEnlace.ATC