

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO A TRAVÉS DEL "PUNTO DE RECLAMO" DE RED ENLACE

1. **Recepción del reclamo.** Puedes realizar tu reclamo por cualquiera de los siguientes medios:
 - Por escrito. Mediante nota dirigida al "Punto de Reclamo" de Red Enlace.
 - Por teléfono. Llamando a nuestra Central de Consultas.
 - Por vía electrónica. Mediante el formulario de reclamos disponible en nuestro portal.
 - En forma personal. En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

Quando corresponda al caso, se te solicitará la presentación de documentación que respalde el reclamo.

2. **Registro de reclamo.** Tu reclamo será registrado en Red Enlace, asignándole un número único de identificación.
3. **Comunicación del número único de reclamo.** Red Enlace te comunicará el número único de identificación asignado a tu reclamo y el plazo en el cual se emitirá la respuesta.
4. **Entrega de respuesta.** Dentro del plazo establecido, recibirás una comunicación de Red Enlace escrita dando respuesta a tu reclamo. En caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida, puedes acudir a la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

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