

Punto de Reclamo



banco **bis**

simplificando tu vida



¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es el servicio de asistencia gratuita que el Banco presta a los consumidores financieros para gestionar sus reclamos.

¿Quiénes pueden presentar sus reclamos?

Toda persona natural o jurídica que adquiere un servicio o producto en el Banco, sea o no cliente del Banco.

¿Cómo debes presentar tu reclamo?

- **Personalmente:** Todos los funcionarios de Servicio al Cliente en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, están habilitados para recibir y registrar tu reclamo.
- **Escrito:** Los clientes o usuarios que prefieran realizar su reclamo en forma escrita, pueden presentar su carta en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, dirigiendo su nota al responsable de Punto de Reclamo Banco BISA S.A.
- **Teléfono:** Los clientes o usuarios pueden realizar su reclamo a través de la línea **508-500-15**.
- **WEB:** Los consumidores financieros pueden realizar su reclamo a través de nuestra página web, registrando el mismo en el Formulario de presentación de reclamos.



¿Qué debe recibir el consumidor financiero al momento de presentar su reclamo?

Cuando el consumidor financiero se apersona al Banco a presentar su reclamo, recibirá un comprobante con el número de reclamo. De realizar el reclamo por teléfono, se le comunicará el número de reclamo y la fecha de respuesta. Si el reclamo se registra a través de nuestra página web, podrá imprimir el comprobante del formulario, en el cual se encuentra el número de reclamo.



¿En qué plazo el Banco BISA S.A. debe responder tu reclamo?

En 5 días hábiles a partir de la fecha que se presentó el reclamo, sin embargo, existen casos que por la naturaleza del problema, requieren un plazo mayor, el cual será comunicado por el Banco en forma escrita.



La respuesta a tu reclamo, será:

- **Expresa:** Mediante comunicación escrita.
- **Oportuna:** Dentro del plazo establecido.
- **Integra:** Completa, exacta, imparcial y verificable.
- **Comprensible:** Respuesta con información clara y de fácil entendimiento.



¿Cómo deseas recibir la respuesta a tu reclamo?

Agencia: Puedes recoger tu respuesta en cualquier Agencia del Banco, después de haber recibido una notificación a tu número de teléfono celular.

Correo electrónico: Se enviará la respuesta a tu reclamo a la dirección de correo electrónico que indicaste al momento del registro de tu reclamo.

LA PAZ

Av. 16 de Julio N° 1628, El Prado, Zona Central.

Telf. (591)-2-2317272

(591)-2-2359471

SANTA CRUZ

Av. Monseñor Rivero Esq. Santa Fe

Telf. (591)-3-3712000

COCHABAMBA

Av. Ballivián N° 799,

Esq. Tte. Arévalo, paseo El Prado

Telf. (591)-4-4252722

SUCRE

Calle San Alberto N° 102, Esq. España

Telf. (591)-4-6443901

TARIJA

Calle Sucre N° 525, entre 15 de Abril y La Madrid

Telf. (591)-4-6638101

ORURO

Calle Adolfo Mier N° 708,

Esq. La Plata (Plaza 10 de Febrero)

Telf. (591)-2-5251029

POTOSÍ

Calle Sucre N° 27-29 (Pasaje Boulevard)

entre calles Bolívar y Matos

Telf. (591)-2-6228811 - (591)-2-6124806

COBIJA

Avenida Tcnl. Emilio Fernández Molina N° 139, Zona Progreso

Telf. (591)-3-8424691 - (591)-3-8424692

TRINIDAD

Calle Cipriano Barace, Esq. Calle Sucre s/n

Telf. (591)-3-4629777 - (591)-3-4629778

(591)-3-4629779

EL ALTO

Av. Jorge Carrasco N° 77, Urbanización 12 de Octubre,

Lote 2, Manzana 26

Telf. (591)-2-2820136

Cualquier consulta o duda, comunícate con:



508-500-15

 **67000053**

www.bisa.com



BancoBisa



@BancoBisa



@banco_bisa



bancobisa