



¿Qué es un Reclamo?

Es toda inconformidad que el cliente o usuario financiero se vea afectado ya sea por el incumplimiento de los términos del contrato, por cobros en exceso de lo pactado o, servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido vulnerados sus derechos.

Pasos para interponer un reclamo:

- Visite cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.
- Pregunte a nuestro personal en el Área de Atención al Cliente, por las “Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas”.
- Complete la Información solicitada en la Hoja de Reclamación, fírmela y solicite le brinden dos copias selladas. (Original para Finsol y las dos copias para el cliente)
- En caso que tenga alguna dificultad para completar su hoja de reclamación, solicite apoyo al personal de Atención al Cliente.
- Después de 10 días hábiles puede presentarse a la agencias a solicitar la respuesta por escrito a su reclamo, deberá reclamarlo en la misma agencia donde fue interpuesto el reclamo.
- En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
- Si la respuesta brindada por nuestra Institución no le es satisfactoria puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros: Visite la División de Protección al Usuario Financiero y presente la copia de la Hoja de Reclamación acompañada de la respuesta brindada por nuestra Institución.

¿Qué es una Queja?

Son todas las inconformidades de los clientes en relación a la calidad de los servicios y productos de los usuarios financieros.

Pasos para interponer una Queja:

- Puede recurrir a nuestro Libro de Quejas, el cual podrá encontrar en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.
- Anotar su inconformidad incluyendo información de sus datos (nombre completo, teléfono, celular y correo electrónico)