



¿CUÁLES SON LOS RECLAMOS MÁS COMUNES QUE RECIBIMOS EN INFOCRED BI?

- Si tus datos personales son incorrectos en el reporte crediticio.
- Si deseas actualizar tu estado civil o dirección.
- Si tu historial crediticio tiene datos erróneos de pago o deuda.
- Si tienes problemas de duplicidad de identidad relacionadas a tu cédula de identidad.

En todos los casos solicitaremos que presentes documentación personal vigente y completa para proceder con el reclamo y así tengas una respuesta oportuna.

NOTA. Es importante que antes de realizar un reclamo tomes en cuenta que Infocred BI no ingresa, corrige, ni modifica datos personales o de deuda en el Reporte Crediticio.

¿QUÉ ES INFOCRED BI?

- INFOCRED BI, es el Buró de Información más completo del país, si tienes preguntas visita nuestra página www.infocred.bo, o contáctate con nosotros llamando al (591) 2 2151220.



Sistema de Gestión
de Calidad
Certificado N°357/101

INFOCRED BI S.A.
Av. Fuerza Naval N° 1627 - Calacoto
Telfs.: (591-2) 2151220
Fax: (591-2) 2770625
La Paz - Bolivia

www.infocred.bo

"Esta entidad es supervisada por ASF"


PUNTO DE RECLAMO





Punto de Reclamo es un servicio que brindamos como entidades supervisadas por la ASFI a clientes y usuarios, que desean realizar un reclamo acerca de la atención recibida o productos ofrecidos.

¿CUÁLES SON LOS PASOS QUE DEBES SEGUIR PARA INGRESAR UN PUNTO DE RECLAMO?

1 Comunícate con Infocred BI para recibir mayor información por cualquiera de estos medios:
☎ (591) 2 2151220 🌐 www.infocred.bo
🏠 Av. Fuerza Naval N° 1627

2  Presenta tu reclamo de forma escrita o verbal.

3  Presenta oportunamente toda la documentación de respaldo para que Infocred BI proceda con el trámite.

4  Una vez que presentas tu reclamo, el funcionario encargado de Punto de Reclamo de Infocred BI, te asignará un número único para que hagas el seguimiento.



PARA RECIBIR UNA RESPUESTA RÁPIDA Y OPORTUNA, SERÁ MUY IMPORTANTE:

1 Que entregues toda la documentación que te solicitamos "completa".

2 Que proporciones el teléfono o correo electrónico al que podemos contactarte.

Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

TOMA EN CUENTA QUE LA RESPUESTA QUE EMITAMOS A UN PUNTO DE RECLAMO DEBE SER:



OPORTUNA: Dentro de los plazos establecidos.

ÍNTEGRA: Completa, imparcial, verificable y responde a todos los aspectos del reclamo.

COMPRESIBLE: Debe estar expresado con palabras de fácil comprensión.