



Defensoría del
Cliente Financiero

1

Presentación de reclamo en la DCF

Segunda instancia.

2

Traslado del reclamo al banco

7 días hábiles

Puede ampliarse por 7 días hábiles más en caso el banco lo solicite.

3

Descargo

7

Emisión de Resolución Final

Procedimiento de atención de reclamos

(40 días hábiles)*

6

Evaluación del reclamo

3 días hábiles

5

De corresponder, requerimiento de información adicional



Emisión de Resolución Final

* Este plazo puede ser ampliado a un máximo de 80 días hábiles.