



## **Pasos para presentar una reclamación**

El cliente podrá presentar sus reclamaciones en cualquiera de nuestras sucursales y a través de nuestro centro de Telesistencia al (809) 533-1400, o 1 (809) 200-1400 desde el interior, o 1 (866) 458-0571 desde el exterior sin cargos.

1. El cliente debe presentarse ante el representante de Servicio al Cliente de la sucursal del Banco con su documento de identidad.
2. El representante de Servicio al Cliente procederá a dar curso a la reclamación mediante el sistema destinado para tales fines, solicitará las informaciones necesarias y hará entrega del formulario con el número de reclamación debidamente firmado y sellado por el Banco.
3. La reclamación será recibida por el Departamento de Reclamaciones, el cual dará respuesta por escrito en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación. En los casos que ameriten la intervención de alguna marca internacional, la respuesta será otorgada de acuerdo a los plazos dispuestos en el artículo 30 del Reglamento de Tarjetas de Crédito.
4. Si el cliente no está satisfecho con la respuesta del Banco, podrá acudir en segunda instancia a la Oficina de Protección al Usuario (PROUSUARIO) de la Superintendencia de Bancos en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la recepción del resultado de la reclamación, y así, presentar de manera escrita su reclamación con el documento de identidad, formulario de reclamación, documentos soporte, si los hubiere y la respuesta dada por Banco.

Para mayor información sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Productos y Servicios Financieros, pulse aquí <http://www.sb.gob.do/atencion-al-usuario>