

En caso de que la ACAP no responda la reclamación en los plazos establecidos o que la respuesta no le resulte satisfactoria, dispondrá de un plazo de hasta sesenta (60) días calendario para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Superintendencia de Bancos, contado a partir de la fecha en que debió ser emitida la respuesta o de la notificación de la misma.

## Dónde Acudir

Puede canalizar su reclamación en cualquiera de nuestras sucursales.

Para mayor información puede escribirnos a [atencionalusuario@acap.com.do](mailto:atencionalusuario@acap.com.do), o comunicarse con nosotros al No. 809-581-9191 y desde el resto del país sin cargos: 1-809-200-4433.

## Normativas Legales Vigentes Aplicables

Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros de fecha 05-02-2015; Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros (Circular 009/10); Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado el 7-02-2013; y la Ley 172-13 que tiene por objeto la protección de datos personales de fecha 13 de diciembre de 2013.

# Proceso para Realizar Reclamaciones



**ASOCIACION CIBAO**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

Asumiendo nuestro compromiso de brindarles la garantía y confiabilidad que caracterizan nuestros productos y servicios, les presentamos las herramientas y canales mediante los cuales pueden realizar sus reclamaciones ante esta Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos (ACAP), de conformidad con los lineamientos establecidos en las normas vigentes y en las disposiciones emanadas por las autoridades competentes.

## Quiénes Pueden Realizar Reclamaciones

Solo podrá presentar reclamaciones ante la ACAP el titular o uno de los titulares, o el representante legal para el caso de las personas jurídicas, del producto financiero de que se trate, para lo cual deberá apersonarse a cualquiera de nuestras sucursales, debiendo presentar el documento de identidad, que lo avale como tal, a menos que autorice a un tercero para tales fines, a través del poder correspondiente, esto último (lo del poder), solo en caso de personas físicas.

## Plazo para Reclamar

Podrá presentar su reclamación en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la misma o del momento en que tome conocimiento del referido hecho. Para objetar consumos o cargos desconocidos, realizados a través del producto de tarjetas de crédito o Ultracrédito, dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta.

## Cómo Reclamar

1. Deposite los documentos que sustenten la reclamación y contribuyan a la investigación y solución de la misma. La ACAP, dependiendo del tipo de reclamación que se trate, podrá solicitarle documentación adicional, a los fines de iniciar el trámite de la reclamación y efectuar una correcta investigación y respuesta, acorde a sus políticas vigentes.

2. Complete y firme el formulario disponible al efecto. La reclamación deberá ser firmada por el usuario titular del servicio o su representante legal designado por escrito, mediante poder bajo firma privada.

3. Al depositar la reclamación recibirá un ejemplar del formulario firmado por el Funcionario que le atendió y sellado con el sello pretintado de la ACAP, en el cual consta el número de registro del reclamo realizado.

La interposición de una reclamación frente a la ACAP o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, moras, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.

Las reclamaciones están libres de costo por parte del cliente, quien podrá solicitar en cualquier momento información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno.

## Plazo para Recibir Respuesta a su Reclamo

Para tramitar la respuesta a su reclamo la ACAP cuenta con un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción del mismo, pudiendo este ser aumentado a cuarenta y cinco (45) días calendario para casos complejos, en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero. Para los productos de tarjetas de crédito y Ultracrédito, en los casos en que para la investigación de la reclamación tengan que intervenir las marcas internacionales, la ACAP dispondrá de un plazo de ciento ochenta (180) días calendarios posteriores a la recepción del mismo. Si el reclamo corresponde a una rectificación, supresión o actualización de datos personales, la ACAP cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles de recibido el reclamo, para su solución.