

Proceso para realizar RECLAMACIONES

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.

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?

En cualquiera de los canales habilitados, el proceso será como sigue:

1. Complete o informe al gestor, los datos requeridos en el formulario disponible al efecto.
2. Al depositar la reclamación recibirá un ejemplar del formulario firmado por el funcionario que le atendió y sellado con el sello de la ACAP (de forma física o digital), en el cual consta el número de registro del reclamo realizado.
3. Dependiendo del tipo de reclamación de que se trate la ACAP podrá requerir documentación que sustente y contribuya a la investigación de la solución de esta, a los

finés de efectuar una correcta investigación y respuesta, acorde a sus políticas vigentes.

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 los siguientes plazos máximos contados a partir de la fecha de recepción de mismo:

1. Hasta treinta (30) días calendario, para reclamos generales.
2. Hasta 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.
3. Hasta ciento ochenta (180) días calendarios 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.
4. Hasta diez (10) días hábiles si el reclamo corresponde a una rectificación, supresión o actualización de datos personales.

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

Oficina Santo Domingo: Av. 27 de febrero esq. Abraham Lincoln, Unicentro Plaza, Local No. 26.

Oficina Santiago: Av. Benito Juárez No. 1 esq. Av. Juan Pablo Duarte, Villa Olga.

Tels: 809-731-3535 o *778 desde el móvil sin cargos. Correo electrónico: contacto@prouuario.gob.do, página Web: <https://prouuario.gob.do>.

¿Dónde acudir?

Puede canalizar su reclamación en cualquiera de **nuestras sucursales**, llamando al Centro de Servicios al **809-581-9191, 809-541-6106 y sin cargos al 1-809-200-4433** o en nuestra página web **www.acap.com.do**. Para Más información: **info@acap.com.do**.

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.