



# Pasos para una correcta reclamación

1



Llámanos a nuestro **Centro de Contacto**, al teléfono **(809) 226-3663**, y marca el 0 para comunicar tu reclamación al representante de servicios. También puedes hacerlo visitando la sucursal más cercana.

Si realizas la reclamación por el Centro de Contacto, el representante de servicio validará, registrará la reclamación y te enviará el formulario de reclamación mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido, en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas a partir de la interposición de la reclamación.

2.1



En caso de que hayas realizado la reclamación a través de la sucursal, el representante de servicio te entregará el formulario de tu reclamación completado, debidamente numerado, sellado, fechado y firmado.

2.2



Si no estás conforme con la respuesta de esta reclamación o no recibes nuestra respuesta en 30 días calendario (exceptuando los casos en los que hayamos señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo), puedes contactar a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos.

3



Debes acudir a ProUsuario, dentro de 60 días calendario contados a partir de: (a) la notificación de nuestra respuesta; o (b) el vencimiento del plazo en que debiste recibir respuesta. Conserva el formulario de reclamación, pues deberás presentarlo en ProUsuario.

4



## ACCESOS A PROUSUARIO

contacto@prouuario.gob.do - www.prouuario.gob.do  
@ProUsuarioRD - (809) 731-3535 - \*778 (Desde móviles sin cargo)  
**Santo Domingo:** Unicentro Plaza, 1<sup>er</sup>. Nivel.  
**Santiago:** Av. Benito Juárez No. 1, Villa Olga.

**En caso de tener sugerencias, quejas o comentarios, por favor completar el formulario que se encuentra en la sección de Protección al Usuario: <https://banfondesa.com.do/prouuario/>**