

¿Cómo realizar una reclamación?



Centro de contacto

- 1 Llama al 809-533-1400
- 2 Realiza tu autenticación
- 3 Proporciona la información y los documentos que te solicite el ejecutivo
- 4 Indica cómo deseas recibir la respuesta: por teléfono o por correo electrónico
- 5 Firma los documentos y recibe una copia del formulario de reclamación



Sucursal

- 1 Visita cualquiera de nuestras sucursales con tu cédula de identidad, pasaporte (si eres extranjero) o a través de tu representante legal
- 2 Entrega la información y los documentos requeridos
- 3 Elige cómo deseas recibir la respuesta: por teléfono o por correo electrónico
- 4 Firma los documentos y recibe una copia del formulario de reclamación



Plazo de respuesta

- Tu reclamación será respondida en un plazo de 30 días calendario
- En casos complejos o que requieran información de terceros, el plazo puede extenderse hasta 45 días calendario

¿No recibiste respuesta o no estás conforme?

Tienes hasta 60 días calendario para presentar tu reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.



(809) 731-3535 (Gratis desde móviles)



contacto@prousuuario.gob.do

Santo Domingo. Av. 27 de Febrero esq. Abraham Lincoln, Unicentro Plaza,
Local No. 35, Santo Domingo, Distrito Nacional

Santiago. Av. Benito Juárez, esq. Juan Pablo Duarte, Villa Olga,
Santiago de los Caballeros