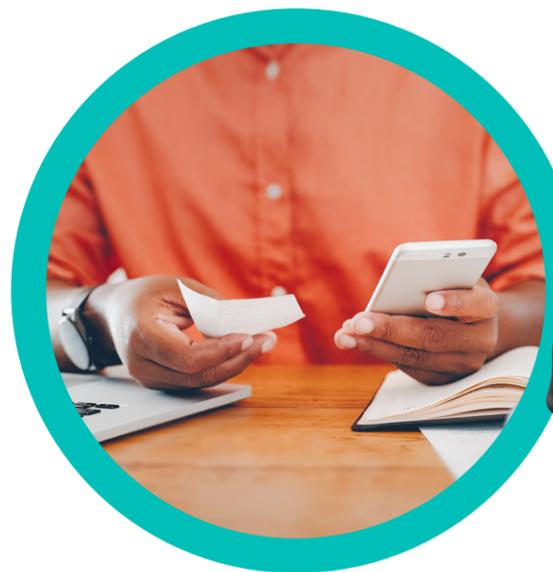


CÓMO RECLAMAR

Tienes derecho a reclamar según lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario (capítulo I, artículo 4, acápite b) y, a su vez, a recibir un documento que avale tu reclamo (capítulo III, artículo 28, acápites a y b).

- 1** Realiza la reclamación en tu entidad financiera y exige la entrega física o digital de tu **DOCUMENTO DE RECLAMACIÓN.**
- 2 ESPERA LA RESPUESTA DE TU ENTIDAD.** La entidad tiene un plazo máximo de 30 días para reclamos normales, 45 días para los casos que involucren terceros y 180 días para casos de tarjetas de marcas internacionales.
- 3 PLAZOS:** Si no recibes respuesta de tu entidad en el plazo establecido para tu caso, tienes hasta 60 días para realizar tu reclamación en ProUsuario. Si recibes respuesta de tu reclamación y no estás satisfecho con la misma, debes acudir a nosotros, antes de cumplirse 60 días de haber recibido dicha respuesta.
- 4 TE NOTIFICAREMOS LA DECISIÓN FINAL** o resultado de la reclamación, tanto a ti como a la entidad financiera, en un plazo máximo de 60 días calendario desde la recepción de tu reclamo.



Derechos & deberes

ES TU DERECHO:

- **OBTENER** la información o documentación que necesites.
- **ACCEDER** a productos y servicios sin discriminación alguna.
- **RECLAMAR** a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
- **ELEGIR** el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
- **TENER PROTECCIÓN** y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
- **EDUCARTE** financieramente y recibir orientación.

ES TU DEBER:

- **SUMINISTRAR DATOS VERÍDICOS** e información suficiente a tu entidad.
- **DARLE USO CORRECTO** a los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en contrato y siempre dentro del marco de la legalidad.
- **VERIFICAR** que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
- **LEER BIEN** el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**
- **SEGUIR LAS RECOMENDACIONES** y medidas para proteger la integridad de tus datos personales, claves y cualquier otra información que pueda comprometer la seguridad de tus productos y servicios.
- **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA** sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
- **CUMPLIR CON LOS PAGOS** de tus créditos en la fecha acordada. No dejes de pagar, porque puede afectar tu historial de crédito.



TODOS NUESTROS SERVICIOS A LOS USUARIOS SON GRATUITOS

Somos la Oficina de Servicios y Protección al Usuario Financiero de la



Actuamos como mediadores entre tú y tu entidad financiera, con imparcialidad y transparencia. Velamos por la justa protección de tus derechos y el cumplimiento de las normativas vigentes.

ProUsuario fue creada por resolución de la Junta Monetaria bajo el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

- Orientación
- Reclamaciones
- Información financiera
- Central de Riesgo (CONSULTA CREDITICIA)
- Quejas y denuncias



N U E S T R O S C A N A L E S :



@prouuariord     YouTube

LLÁMANOS

809.731.3535

***778** DESDE TU MÓVIL
SIN CARGOS



CHAT EN LÍNEA

prouuario.gob.do



ESCRÍBENOS

contacto@prouuario.gob.do



VISÍTANOS

Ave. 27 de Febrero,
Unicentro Plaza 1er. nivel,
Santo Domingo.

Ave. Juan Pablo Duarte,
esq. Benito Juárez,
Villa Olga, Santiago.

ESTAMOS PARA
escucharte
orientarte
respaldarte

