

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 en la Asociación Cibao (en adelante, la "Asociación"), 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 Asociación el titular o uno de los titulares o sus apoderados mediante poder especial, o el representante legal para el caso de las personas jurídicas, del producto financiero de que se trate.

Plazo para Reclamar

El titular o su representante podrá presentar su reclamación en un periodo 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 calendario contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta.

Canales para realizar Reclamaciones

La Asociación ha habilitado los siguientes canales para realizar sus reclamaciones:

1. En la sección de Protección al Usuario de nuestro sitio Web www.cibao.com.do.
2. En Banca Electrónica utilizando sus credenciales de usuario.
3. Llamando a nuestro Centro de Contacto a los números 809-581-4433 y 809-541-6106.
4. En todas nuestras Sucursales.

Nuestra sede principal está ubicada en la Autopista Duarte, esquina Piky Lora Iglesias, Santiago de Los Caballeros, República Dominicana.

Para más información sobre el proceso de reclamaciones y el Servicio de Atención al Usuario puede escribirnos a atencionalusuario@cibao.com.do o comunicarse con nosotros al 809-581-4433.

¿Cómo es el proceso de Reclamación?

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

1. Complete o informe al Representante de Servicios los datos requeridos en el formulario de reclamación.
2. Al completar la reclamación recibirá un ejemplar del formulario el cual contiene el número de comprobante para su seguimiento, este formulario como condición de validez deberá estar sellado (de forma física o digital) y firmado por el representante que le atendió. Cuando la reclamación sea tramitada mediante canales electrónicos o telefónicos, el Formulario de Reclamación se recibirá mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido en un plazo no mayor a las veinticuatro (24) horas siguientes a su recepción.
3. Dependiendo del tipo de reclamación de que se trate la Asociación podrá requerir documentación que sustente y contribuya a la investigación de la solución de esta, a los fines de efectuar una correcta investigación y respuesta, acorde a sus políticas vigentes.

La interposición de una reclamación frente a la Asociación o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime 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 reclamaciones por transacciones o cargos no reconocidos.

Todas las reclamaciones están libres de costo, y podrá solicitar a la Asociación información sobre su estado en cualquier momento, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno.

Plazo para Recibir Respuesta a su Reclamación

Para tramitar la respuesta a su reclamación y a partir de la fecha de su recepción, la Asociación cuenta con treinta (30) días calendario, los cuales se podrán extender hasta cuarenta y cinco (45) días calendario para los casos complejos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero

La Asociación proporcionará una actualización sobre el estatus de la reclamación cuando su resolución finalización o respuesta exceda o sobrepase el plazo de quince (15) días calendario desde la fecha de su presentación.

En caso de que la Asociación 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 forma oral o escrita su reclamación por ante la Oficina de ProUsuario de la Superintendencia de Bancos de manera presencial o por sus canales alternos, 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. Abra-ham Lin-coln, Uni-cen-tro 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>.

Normativas legales vigentes aplicables: Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros de fecha 05-02-2015; Instructivo para la Aplicación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, publicado por la Superintendencia de Bancos mediante la Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024; Circular de la Superintendencia de Bancos núm. 015-21 de fecha 12 de octubre de 2021, 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.