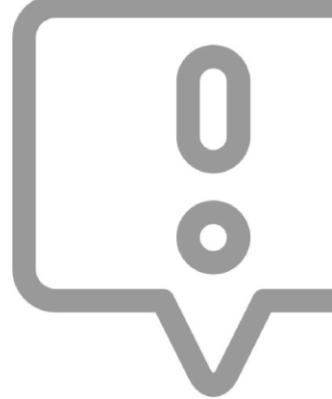


# Guía de Reclamaciones



Pasos a seguir para garantizar un debido proceso de reclamaciones

## 1. Presenta tu reclamación

Puedes presentar tu reclamación a través de nuestros canales de atención en Sucursales APAP, Móvil APAP, Chat APAP y Tele APAP.

### Toma en cuenta lo siguiente:

- Debe existir una relación contractual con APAP a través de un producto.
- La reclamación debe referirse a una acción u omisión específica.
- Documentos relacionados. En caso de que la reclamación necesite alguna documentación.
- Al finalizar el proceso de reclamación, debemos entregarte un comprobante de reclamación en formato físico o digital, debidamente numerado, con fecha y firma.

### Plazos hábiles para presentar tu reclamo:

Máximo hasta 4 años desde el hecho que motiva la reclamación (**Artículo 32 del Reglamento de Protección al Usuario**).

En cuanto a los casos relacionados con tarjetas de crédito, dispondrás de 120 días, contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar un consumo o cargo desconocido (**Artículo 30 del Reglamento de Tarjetas de Crédito**).

## 2. Respuesta de la reclamación

Una vez presentas tu reclamación en APAP, tenemos un plazo de 30 días para darte respuesta desde la fecha de la recepción (**Artículo 32 del Reglamento de Protección al Usuario**).

- El plazo dispuesto en el párrafo anterior podrá ser aumentado hasta 45 días calendario en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos casos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deben ser suministradas por un tercero (**Artículo 32 del Reglamento de Protección al Usuario**).
- En situaciones que involucren tarjetas de crédito con marcas internacionales, el plazo puede ser de hasta 180 días calendario (**Artículo 30 del Reglamento de Tarjetas de Crédito**).

### 3. Escalamiento a la Superintendencia de Bancos

Si no recibes respuesta en el plazo establecido de 30 días , o si la respuesta que recibiste no es satisfactoria, puedes acudir a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

Dispondrás de un plazo de hasta 60 días calendario para presentar tu reclamación, contados desde la fecha límite de respuesta o desde que recibiste la notificación (**Artículo 33 del Reglamento de Protección al Usuario**).

### 4. Presentación formal ante la Superintendencia de Bancos

Si decides escalar tu reclamación ante la Superintendencia de Bancos, podrás realizarla por los canales habilitados para estos fines. Para ello, deberás contar con:

- 1 El formulario de reclamación inicial que te fue entregado al momento de aperturar la reclamación en APAP.
- 2 La constancia de respuesta emitida por APAP (en caso de que ya se te haya entregado).
- 3 Cualquier otro documento que sustente o respalde tu reclamación.

### 5. Evaluación y respuesta de la Superintendencia de Bancos

Una vez recibida tu reclamación, la Superintendencia de Bancos tiene un plazo de 60 días calendario para emitir una respuesta (**Artículo 34 del Reglamento Protección al Usuario**).

### 6. Reconsideración

En caso de no estar de acuerdo con el contenido del informe emitido por la Superintendencia de Bancos, puedes solicitar la revisión de dicha decisión mediante la presentación de un **Recurso de Reconsideración**, dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha en que recibiste la notificación del oficio.

En este recurso, debes detallar de manera precisa en cuáles aspectos del informe no estás de acuerdo y agregar nuevas pruebas o elementos que fortalezcan tu posición.



Es esencial recordar que el motivo original de la reclamación no puede alterarse, ya que si se modifica, el Recurso de Reconsideración será considerado inadmisible.

# Datos importantes

En APAP, garantizamos un sistema transparente y accesible para la presentación y seguimiento de las reclamaciones, disponible a través de canales presenciales y digitales. Para realizar y consultar el estado de tu reclamación necesitarás contar con la siguiente información y documentos que te identifican como titular del caso:

## □ Al presentar tu reclamación

- |   |   |
|---|---|
|  Incluye tu cédula de identidad y electoral.                                 |  Firma los formularios correspondientes.   |
|  Facilita detalles sobre tu reclamación.                                     |  Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un <b>HolAPAP</b> a tu correo electrónico, esto para referencias futuras. |
|  Dependiendo el tipo de reclamación, proporciona la documentación requerida. |   |

## □ Al consultar el estado de tu reclamación

- |  |   |
|--|---|
|  Facilita tu cédula de identidad y electoral. |  Proporciona el número de reclamación. |
|--|---|

**Los documentos que proporciones no son indispensables para crear tu reclamación, pero sí para que pueda ser investigada adecuadamente. Si hay documentos pendientes o que te hayan sido solicitados, dispones de 5 días calendario para entregarlos y facilitar el análisis correspondiente.**

## Tipo de reclamación

TARJETA DE CRÉDITO	
Compra no reconocida	Formulario de disputa de cargos firmado por cliente
Fraude Tarjeta de Crédito	Copia de cédula. Copia de la tarjeta. Formulario de disputa de cargos firmado por cliente
Pago no aplicado	Comprobante de pago
CUENTA DE AHORROS	
Cobro erróneo del impuesto 0.15	Certificación Puesto de Bolsa
Depósito duplicado	Copia volante de depósito
Depósito mal aplicado (ATM y caja)	Copia volante de depósito
Depósito no aplicado (ATM y caja)	Copia volante de depósito
Discrepancia efectivo recibido en caja o pagado	Copia de cédula. Comprobante de pago
Error en depósito	Copia volante de depósito
Transferencia internacional no aplicada	Recibo de transferencia realizada
PRÉSTAMO	
Pago mal aplicado	Comprobante de pago
Pago no aplicado	Comprobante de pago

## Canales de reclamación



### Móvil apap

Puedes registrar tus reclamaciones directamente, de forma personal y sin intermediarios, a través de **Móvil APAP**. Para ello, descarga la aplicación y sigue el procedimiento que detallamos a continuación:

1. Ingresa a **Móvil APAP** y haz clic al menú “Solicitar”.
2. Haz clic en la opción “Servicios” y selecciona la opción “Solicitar reclamación” para crear tu reclamo.
3. Completa las informaciones de “Producto”, “Tipo de reclamo”, “Transacción a reclamar” y “Comentario”.
4. Valida los datos de tu reclamo y si, son correctos, haz clic en “Confirmar”.
5. Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un **HolAPAP** a tu correo electrónico, esto para referencias futuras.

### Chat apap Tele apap

También, puedes hacer tus reclamaciones a través de **Chat APAP**, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., y **Tele APAP**, disponible 24/7.

1. Proporciona número de cédula y la información del producto sobre el cual reclamas.
2. Facilita detalles sobre tu reclamación.
3. Dependiendo del tipo de reclamación, proporciona la documentación requerida.
4. Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un **HolAPAP** a tu correo electrónico, esto para referencias futuras.

### Sucursales APAP

Puedes visitar la **Sucursal APAP** de tu preferencia o la más cercana a ti, y seguir los siguientes pasos:

1. Proporciona número de cédula y la información del producto sobre el cual reclamas.
2. Facilita detalles sobre tu reclamación.
3. Dependiendo del tipo de reclamación, proporciona la documentación requerida.
4. Firma los formularios correspondientes y solicita copia.
5. Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un **HolAPAP** a tu correo electrónico, esto para referencias futuras.



# Canales de atención



En **APAP** estamos siempre cerca de ti. Ponemos a tu disposición nuestros canales de atención para que realices tus solicitudes de manera fácil, ágil y segura con respaldo de un equipo comprometido en acompañarte en cada paso.

## Nuestros canales de atención



**Tele APAP** – (809) 687-2727



**Atención presencial** – Sucursal APAP de tu preferencia



**Chat APAP** – Disponible en [apap.com.do](http://apap.com.do)



**Correo electrónico** – [servicioalcliente@apap.com.do](mailto:servicioalcliente@apap.com.do)

## Canales de atención en la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos



### **Atención presencial Santo Domingo**

Av. 27 de Febrero esq. Abraham Lincoln, Unicentro Plaza, Local #35, Distrito Nacional



### **Atención presencial Santiago**

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



(809) 731-3535



[contacto@prousuario.gob.do](mailto:contacto@prousuario.gob.do)



@ProuserioRD