



## PASOS PARA REALIZAR UNA RECLAMACIÓN

- 1.** El cliente debe realizar la reclamación de forma presencial (Sucursal) o vía telefónica (Servicio al Cliente).
- 2.** El Representante de Servicio al Cliente debe validar la identidad y datos del cliente.
- 3.** Una vez validados los datos, debe evaluar la queja o reclamo del cliente.
- 4.** Luego debe generar la reclamación y suministrar al cliente el número de reclamación e indicar el plazo estimado para dar respuesta. Así como, el formulario de reclamación (si la misma es presentada de manera presencial). En todos los casos, el cliente debe recibir un correo de notificación con los datos de la reclamación.
- 5.** Luego de concluido el plazo de respuesta, el cual no debe exceder de 30 días calendario, luego de haber sido interpuesta la reclamación, el cliente deberá recibir respuesta sobre el estatus de su reclamación.
- 6.** En caso de que el cliente no esté conforme con la respuesta de la reclamación, debe dirigirse a la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, debiendo anexar los documentos que sustenten la reclamación y contribuyan a la investigación.
- 7.** En este caso, la Superintendencia de Bancos deberá informar al cliente el resultado de su reclamación.



Síguenos en:  
**#Bancamerica**



Servicio al Cliente  
**(809) 549-3141**

[www.bancamerica.com.do](http://www.bancamerica.com.do)